







1. Objetivo, alcance y convenciones

Objetivo	Establecer la manera como se gestionan los Problemas que se presentan en los servicios TIC del Ministerio, con el fin de eliminar las incidencias recurrentes y minimizar el impacto.
Alcance	Este procedimiento inicia con la identificación del incidente candidato a problema; luego se crea, categoriza, prioriza el problema, se identifica e investiga la causa raíz, se aplica solución temporal, se valida la solución definitiva y finaliza con comunicación a los interesados, se documenta y se cierra el problema.

Convenciones	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
	Mínimo	Máximo				
						

2. Disposiciones Generales

1. POLITICAS GENERALES

- El Gestor de Problemas es el responsable de garantizar el óptimo desempeño y calidad del procedimiento
- Todo el ciclo de vida de la Gestión de Problemas se debe registrar en la herramienta de gestión de servicios.
- Todo problema debe ser aprobado o rechazado por el comité de problemas a través del uso del formato de postulación y documentación para la gestión de problemas. *Ver adjunto.*
- El registro de un problema es documentado de uno o varios incidentes, a los cuales no se les conoce su causa raíz o proactivamente se encuentra un error en la infraestructura o los problemas fueron resueltos por una solución temporal.
- Un problema puede ser creado de un único incidente, cuyo impacto frente al servicio fue crítico o alto y desde su solución no se conoce su causa raíz.
- El análisis de un problema puede involucrar personas de diferentes áreas a quienes el Gestor de Problemas deberá coordinar

2. Disposiciones Generales

para obtener soluciones efectivas.

- Todos los niveles de soporte del Ministerio deben estar siempre atentos a los incidentes que han atendido y promover actividades de mejora continua en los servicios TICs.
- Cuando se detecte un problema mediante la gestión proactiva, de alguna aplicación o servicio afectado, el gestor de problemas deberá plantear el escenario del problema, en donde se explicará la justificación, los objetivos y un diagnóstico de la situación actual.
- Se debe realizar un acta por cada reunión de Comité de problemas. El acta se debe adjuntar en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- El problema se podrá cerrar siempre y cuando todos los frentes de los servicios involucrados estén de acuerdo.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y el cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como: tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.
- **BASE DE CONOCIMIENTO:** repositorio que contiene guías, instructivos, manuales y documentación que apoyan la gestión deservicios de la Entidad.
- **BASE DE DATOS DE ERRORES CONOCIDOS (KEDB):** es una base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos. Esta base de datos es creada por el procedimiento de gestión de problemas y utilizada por los procedimientos de gestión de incidentes y problemas.
- **ERROR CONOCIDO:** Es un problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal. Los errores conocidos son creados y gestionados a través de su ciclo de vida por la gestión de problemas. Los errores conocidos también pueden ser identificados durante los desarrollos o por los proveedores.
- **INCIDENTE DE TI:** cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción

2. Disposiciones Generales

o degradación en la calidad del mismo.

- **INFRAESTRUCTURA DE TI:** es todo el hardware, software, redes, instalaciones, etc., que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar o dar soporte a servicios de TI y a aplicaciones. El término incluye toda la tecnología de información, pero no a las personas, procesos y documentación asociados.
- **MESA DE SERVICIOS:** es una unidad funcional con una estructura que tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las solicitudes de servicios de TI.
- **SOLUCIÓN TEMPORAL:** método conocido en inglés como (workaround) que evita el incidente o problema a través de una reparación temporal. Se trata de reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema para el cual no hay una solución permanente aún disponible, se apoya en la consulta de la base de datos de errores conocidos.
- **OTSI:** Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
- **PRIORIDAD:** es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una solicitud. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones.
- **SDM CA:** herramienta de gestión de servicios – Service Desk Manager CA.
- **URGENCIA:** es una medida que establece la celeridad con la que se debe resolver una solicitud.
- **5 POR QUÉS:** método de análisis simple que ayuda a identificar de manera eficaz la causa raíz de un problema e implementar acciones correctivas para su solución.

2. Disposiciones Generales

3. LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PROBLEMAS

- El comité de problemas se realizará cada mes.
- Para la investigación de la causa raíz del problema se propone que el comité de problemas trabaje bajo la técnica de ¿los 5 por qué? Complementándose con lluvias de ideas.
- Todo problema debe ser analizado antes de la presentación al comité. El gestor de problemas validará si las postulaciones de incidentes y eventos realizadas por el gestor de incidentes cumplen con las características de un problema.
- Los problemas identificados mediante la gestión proactiva deberán ser informados al gestor de problemas, como fecha límite (2) dos días antes de llevarse a cabo el comité de problemas.
- En caso de que el problema no sea solucionable el comité evaluará la posibilidad de dar cierre al problema. Si pasados tres meses de realizar la actividad de investigación y diagnóstico, el problema no se ha podido solucionar; el comité evaluará su cierre.
- El gestor de problemas será el encargado de generar las actas durante el comité de problemas, asegurándose que la misma quede adjunta al caso creado en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- El gestor de problemas será el encargado de validar cuales errores conocidos y soluciones temporales o definitivas se postularán para la inclusión a la base de datos de conocimiento (KDB) y base de datos de errores conocidos (KEDB).
- Los líderes de cada frente (Aplicaciones, Bases de Datos, Infraestructura y de ser necesario proveedor) que asistan al comité de problemas estarán en la obligación de definir y asignar los analistas que realizarán la investigación, diagnóstico y solución del problema.

2. Disposiciones Generales

4. FUNCIONES DEL GESTOR

- Tramitar los problemas detectados por los procedimientos de Gestión de Incidentes, Gestión de Eventos y Gestión de Cambios.
- Registrar los problemas en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- Responsable del cierre formal de los problemas en la herramienta de gestión CA Service Desk Manager.
- Generación de indicadores de control para el procedimiento de Gestión de Problemas.
- Liderar al Comité de Gestión de Problemas.
- Determinar cuáles de las soluciones de problemas documentadas se postularán a la KEDB.

5. MATRIZ RACI

Actividades	Comité de Problemas (Esp. N2 y N3)	Gestor de Problemas
Validación y análisis de incidente candidato a Problema.	C	R
Creación, categorización y priorización del Problema.	I	R

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

2. Disposiciones Generales

Actividades	Comité de Problemas (Esp. N2 y N3)	Gestor de Problemas
Identificación de frentes que intervienen en la solución del problema.	I	R
Citación de interesados al comité de problemas	I	R
Liderar al comité de problemas.		R
Investigación de causa raíz y solución temporal del problema.	R	A
Informar al gestor de problemas la solución temporal al problema.	R	I
Solución temporal y documentación del problema.	I	R/A
Investigación de causa raíz y solución final del problema.	R	I/A
Informar al gestor de problemas la solución final al problema.	R	I/A
Solución final, documentación y cierre del problema.	I	R
Determinar cuáles de las soluciones de problemas documentadas se postularán a la KEDB.		R

R: Responsable de la correcta ejecución de la actividad.

2. Disposiciones Generales

A: Responsable por la calidad y resultados de la actividad.

C: Consultado (Brinda información o conocimiento)

I: Informado (recibe información sobre la ejecución o calidad de la actividad)

6. INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADOR	MEDICIÓN
% de soluciones a problemas exitosos	N° de problemas cerrados en el mes/ N° total de problemas registrados en el mes.

7. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se relacionan las diferentes entradas y salidas en la gestión de problemas administrados por el operador de servicio de TI:

Entradas del procedimiento	Salidas del procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de incidentes recurrentes. • Seguimiento Incidentes Mayores. • Escenarios a problemas propuestos desde la operación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escenarios determinados como problemas. • Reporte Mensual de problemas.

2. Disposiciones Generales

8. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

A continuación, se relacionan las diferentes entradas del procedimiento de gestión de problemas de TI administrados por el Operador:

Nombre del procedimiento	Descripción
Gestión de Eventos	Los incidentes pueden ser reportados por las herramientas de monitorización de eventos. Los eventos críticos que impacten los servicios TIC del ministerio serán reportados como incidentes y serán gestionados por medio de la gestión de incidentes. Cuando se presenten incidentes repetitivos de un alertamiento estos pueden ser postulados como candidatos a problemas y ser revisados por el Gestor de Problemas.
Gestión de Incidentes.	El Gestor de Problemas en su revisión diaria de incidentes presentados en el Ministerio, puede realizar análisis sobre estos con el fin de postularlos como problemas.
Gestión de Incidentes Mayores	La no identificación de causa raíz de un incidente mayor dará indicios para postular un ticket padre a problema y ser revisado por el Gestor de Problemas.
Gestión de Cambios.	El comité de problemas evaluará si para llegar a la causa raíz del problema se requiere la implementación de un cambio que aporte a la solución definitiva.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS













- MEN - ST-FT-20 Formato - Postulación y Documentación a la Gestión de Problemas
- MEN – ST-AN-02 Flujograma – Procedimiento de Problemas

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	<p>RECIBIR Y VALIDAR EL INCIDENTE CANDIDATO A PROBLEMA</p> <p>Recibe los casos candidatos a problemas desde la gestión de incidentes, revisando y analizando las causas por las cuales se pueden volver a presentar; así mismo desde la gestión proactiva reconoce tendencias de registros históricos, para identificar nuevas medidas de mejora como solución a errores conocidos a implementar.</p> <p> Es necesario hacer proactivamente revisiones semanales de los incidentes y problemas registrados, para identificar tendencias como patrones y zonas de alta incidencia buscando siempre la mejor continua del servicio prestado.</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
2	<p>¿INCIDENTE CORRESPONDE A UN PROBLEMA?</p> <p>Luego de realizar el análisis correspondiente de los incidentes se verifica si corresponde a un problema.</p> <p> ¿El caso corresponde a un Problema?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 5.</p> <p>No: Continuar en la actividad 3.</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
3	<p>DOCUMENTAR LA CAUSA DE RECHAZO</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG











3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Se documenta(n) la(s) causa(s) del rechazo, en la Herramienta de gestión para que se revise en el “Procedimiento de gestión de incidentes”.			Service Desk Manager
4	<p> INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INCIDENTES</p> <p>El incidente se gestiona y soluciona en el procedimiento de Gestión de Incidentes.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
5	<p>CREAR, CATEGORIZAR Y PRIORIZAR EL PROBLEMA</p> <p>En la Herramienta de gestión se crea el problema, se categoriza según los servicios prestados por la OTSI y asigna prioridad, teniendo en cuenta su impacto y su urgencia para el negocio.</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
6	<p>IDENTIFICAR LOS FRENTES QUE INTERVIENEN EN EL PROBLEMA</p> <p>Los frentes que pueden intervenir en la solución del problema pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Profesional Especialista Nivel 2 de la Operación: Especialistas de Infraestructura, Aplicaciones y Seguridad. Profesional Especialista Nivel 3: Especialistas y Proveedores del Ministerio. 	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Se debe identificar si la solución la realiza un solo frente o se deben tener varios frentes involucrados en ésta.			
7	CONVOCAR FRENTES PARA INVESTIGAR CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA Luego de identificados los frentes que intervienen en la solución del problema, se convocan para informarles que se debe trabajar en la solución e identificación de la causa raíz del problema.	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
8	INVESTIGAR LA CAUSA RAÍZ Y SOLUCIÓN TEMPORAL DEL PROBLEMA Se identifica e investiga la causa raíz del problema, como la generación de una solución temporal que permita la recuperación parcial; lo anterior utilizando técnicas de identificación tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis cronológico • Lluvia de ideas • ¿Cinco (5) por qué? • Aislamiento de fallas • Observación técnica posterior, entre otras 	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
9	APLICAR SOLUCIÓN TEMPORAL AL PROBLEMA Una vez encontrada la solución temporal al problema se debe aplicar para mitigar la indisponibilidad presentada.	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
		Gestor de Problemas		Service Desk Manager
10	¿SOLUCIÓN TEMPORAL DEL PROBLEMA EXITOSA?  ¿Solución temporal fue exitosa? Si: Continuar en la actividad 11. No: Continuar en la actividad 8.	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
11	INFORMAR AL GESTOR DE PROBLEMAS LA SOLUCIÓN TEMPORAL Se informa la solución temporal exitosa al Profesional Especializado de problemas con el fin de realizar el registro de esta.	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
12	REGISTRAR LA SOLUCIÓN TEMPORAL EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN Registra la solución temporal del problema en la Herramienta de Gestión con el fin de mantener el problema actualizado.	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
13	INFORMAR A LOS FRENTES LA SOLUCIÓN TEMPORAL			

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Informa al Profesional Especializado en Incidentes la solución temporal con el fin de restaurar la operación lo más pronto posible y así mismo se mantenga informado al cliente.	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
14	IDENTIFICAR LA CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA Y SOLUCIÓN DEFINITIVA Se identifica e investiga la causa raíz del problema y la solución definitiva que permita la recuperación total; lo anterior utilizando técnicas de identificación tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis cronológico • Lluvia de ideas • ¿Cinco (5) por qué? • Aislamiento de fallas • Observación técnica posterior, entre otras 	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
15	VALIDAR LAS NECESIDADES DE LA SOLUCIÓN DEFINITIVA Se debe validar si es necesario convocar a más frentes resolutores como: “proveedores”, así como también, si se requiere la programación de un cambio para llegar a la solución definitiva del problema.	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
16	¿LA SOLUCIÓN DEFINITIVA REQUIERE UN CAMBIO?	Comité de Problemas	 2 horas	












PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>La solución definitiva debe crear un cambio para hallar la solución al problema.</p> <p> ¿Solución definitiva requiere un Cambio?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 17.</p> <p>No: Continuar en la actividad 19.</p>	(Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 48 horas	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
17	<p> INTEGRACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</p> <p>El problema se gestiona y soluciona en el procedimiento de Gestión de Cambios.</p>	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 0.5 hora  1 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
18	<p>REVISAR EL PIR (POST IMPLEMENTATION REVIEW)</p> <p>Luego de la ejecución del cambio de debe revisar el PIR, de tal forma que permita evidenciar si el cambio fue exitoso y permita argumentar la solución y recuperación definitiva.</p> <p>Continúa actividad 20: “¿Solución definitiva es exitosa?”</p>	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
19	<p>DAR SOLUCIÓN DEFINITIVA AL PROBLEMA</p> <p>Se realiza la documentación final como consecuencia de la gestión realizada al problema, permitiendo dar solución final y llevar a su fin el ciclo de vida del mismo.</p>	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 0.5 hora  1 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
20	¿SOLUCIÓN DEFINITIVA EXITOSA?			





3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Se verifica si la solución definitiva del problema fue exitosa.</p> <p> ¿Solución definitiva fue exitosa?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 21.</p> <p>No: Continuar en la actividad 14.</p>	Comité de Problemas (Especialistas N2 y Especialistas N3 –MEN)	 0.5 hora  1 horas	Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
21	<p>REGISTRAR LA SOLUCIÓN DEFINITIVA EN LA KEDB</p> <p>Teniendo en cuenta los argumentos y justificaciones de la solución definitiva y satisfactoria del problema, registra la solución definitiva en la Base de datos de errores conocidos KEDB; actualizando de esta forma la base de datos y complementándola con la solución temporal que anteriormente se identificó en la actividad 9.</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager
22	<p>CERRAR EL CICLO DEL PROBLEMA</p> <p>Realiza cierre del ciclo de vida del problema. Una vez mitigado o eliminado el problema, se valida igualmente la correcta documentación asociada a la problemática y debida actualización de registro en la base de errores conocidos KEDB.</p> <p> El cierre del ciclo del problema se realiza mediante el formato: “<i>ST-FT-20 Formato de postulación y documentación a la gestión del problema No</i>”, el cual debe ir firmado por todas las partes involucradas en la solución del problema.</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager <i>ST-FT-20 Formato de postulación y documentación a la gestión del problema No</i>

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	El Problema es cerrado en la Herramienta de Gestión y se adjunta el formato del cierre del problema.			
23	<p>REVISAR LAS LECCIONES APRENDIDAS PARA MEJORA CONTINUA</p> <p>Se realiza la evaluación al finalizar el cierre del problema de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si existen lecciones aprendidas como oportunidades de mejora orientadas al servicio. • Determina los controles y seguimientos que deben implementarse para prevenir la ocurrencia de nuevos incidentes. • Perfecciona y fortalece las listas de chequeo y diagnóstico en los primeros niveles de soporte, que permitan entregar un servicio más efectivo, todo esto en apoyo a la Mejora Continua. <p>Finaliza el procedimiento.</p>	Gestor de Problemas	 0.5 hora  1 horas	 Herramienta de Gestión CA Service Desk Manager

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	25/04/2018	Migración total de la Ficha A-FT-ST-OP-00-03, al Procedimiento Gestión de Problemas ST-PR-07 denominado "Gestión de Problemas". La Ficha Técnica A-FT-ST-OP-00-03 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llegó hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016.

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código: ST-PR-07

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

02	3-11-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la Republica para todas las entidades del Gobierno.			
03	16-11-2020	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.			
04	19-03-2021	1. Se Modificó el alcance del proceso, ajustando la estructura del mismo. 2. Se ajustó los roles del proceso acorde a estructura organizacional del Ministerio de Educaciónnacional 3. Se adicionó una sección de especificaciones generales donde se especifica parte del valor del proceso 4. Se ajustó el diagrama de flujo acorde con las actividades requeridas y se establece como documento anexo al procedimiento.			
05	El documento entra en vigencia a partirde su publicación en el SIG	1. Se ajustan políticas. 2. Se adicionan términos. 3. Se agregan las funciones del gestor a cargo del procedimiento. 4. Se adicionan lineamientos para la gestión de problemas. 5. Se adiciona Matriz RACI. 6. Se adicionan entradas y salidas del procedimiento. 7. Se anexan formatos para la gestión de problemas.			
5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Nelson Javier Casallas B. Marianela Burgos Cuevas	Nombre	Lina Vannesa Perdomo	Nombre	Roger Quirama García
Cargo	Contratistas de la Oficina deTecnología y Sistemas de Información	Cargo	Contratista Subdirecciónde Desarrollo Organizacional	Cargo	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información