	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

1. OBJETIVO

Gestionar los cambios de TI de una manera controlada, incluyendo mantenimientos, aplicaciones e infraestructura de TI. Garantizando el seguimiento de los procedimientos diseñados, con el fin de asegurar que los cambios se desarrollen en un entorno controlado minimizando el impacto que estos puedan tener en la operación de los servicios de TI.

2. ALCANCE

Este proceso inicia desde el registro, evaluación y aceptación de las solicitudes de cambios recibidas, continua con el desarrollo de la implementación de los cambios, la valoración de los resultados obtenidos y finaliza con la generación de informes de gestión, revisión post implementación (PIR sigla en inglés de Post Implementation Review) y cierre de los cambios para la operación de los servicios de TI.

3. BASE LEGAL

Decreto número 1985 de Septiembre del 2013 Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias.

4. DEFINICIONES

Para la Gestión de Cambios se deben tener en consideración los siguientes conceptos:

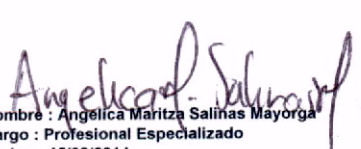
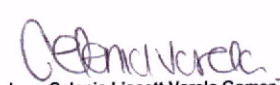
ANS: Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.


Cambio: Todo evento que afecte una plataforma informática y de telecomunicaciones, sistema, servicio, configuraciones o procesos que implique instalación, modificación, adición, retiro, en elementos como hardware, software o cualquier componente de los servicios en producción.

Cambio Estándar: Es todo tipo de modificación previamente definida, pre aprobado (ya cuenta con una autorización previa), completamente documentado y con bajo nivel de riesgo sobre uno o varios elementos de configuración pertenecientes a la infraestructura tecnológica.

Cambio Normal: Este es cualquier tipo de modificación de forma temporal o permanente con determinado nivel de riesgo sobre un elemento de configuración (o grupo de elementos de configuración) perteneciente a la infraestructura tecnológica.

Cambio De Emergencia: Este es cualquier tipo de modificación la cual se debe realizar tan pronto sea posible dada su criticidad e impacto para el negocio, debido a la interrupción o pérdida total de un servicio o falla en un elemento de configuración. Siempre se deriva de un Incidente mayor considerado como crítico para la organización. Conforme a las actividades y alcance de este tipo de cambios deben ser analizados, evaluados y aprobados por los Líderes de Servicio o por el jefe OTIC, para luego ser formalizados en el Comité de Cambios.

REVISÓ	APROBO
 Nombre : Angelica Maritza Salinas Mayorga Cargo : Profesional Especializado Fecha : 15/08/2014	 Nombre : Celenia Lissett Varela Gomez Cargo : Jefe Oficina Tecnologias de la Información y de las Comunicaciones Fecha : 15/08/2014

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

CAB: Comité de aprobación de cambios, es el grupo de personas que tienen la responsabilidad de evaluar las solicitudes de cambios, generar la documentación relativa a la implantación del cambio, el plan de backup; Adicional los miembros del comité son los encargados de la ejecución y las recomendaciones para su correcta implementación.

E-CAB: (Comité de aprobación de cambios de emergencia) es el grupo de personas de alto nivel que tienen la potestad para autorizar oportunamente la ejecución de un cambio de emergencia, sin que sea necesario citar a un comité de cambios normal de manera presencial, siendo la prioridad recibir, validar, analizar y aprobar las solicitudes de cambio urgentes.

Componentes Informáticos: Son todos aquellos recursos tecnológicos que hacen referencia a: Aplicativos, software de sistemas, sistemas operativos, bases de datos, redes, correo electrónico, software ofimática, software de seguridad, hardware y equipos de comunicaciones.

Configuration Item (CI): Un elemento de configuración (CI) es un componente de la infraestructura de TI, esto incluye todos los elementos y componentes definidos en la CMDB, tales como equipos de cómputo, dispositivos, periféricos y partes.

Rollback: Es el procedimiento establecido por el comité de cambios, por el cual se consigue la ejecución oportuna y sencilla de actividades que permiten retornar los cambios al estado inicial de configuración estable, siempre y cuando se presente una falla en la implementación del mismo.

CMDB: Base de datos de los elementos de configuración, la cual es un listado detallado de los componentes y recursos de TI. Es administrada por el proceso de Gestión de Configuraciones.

Impacto: Medida de la criticidad derivada por un cambio o incidente.

PIR: Sigla en inglés correspondiente a Post Implementation Review, que traducido al español corresponde a Revisión Pos Implementación, actividad que consiste en revisar el resultado para todo cambio aprobado.


Punto de no retorno: Es el punto en donde no se puede devolver al estado anterior, es decir, proceder con el rollback

RFC (Request for change): Requerimiento/petición de cambio, es el formato estándar en el cual se registrarán cada una de las solicitudes de cambio. Este formato debe ser completado inicialmente por el solicitante o responsable del cambio.


TI: Tecnologías de la Información

5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Todos los funcionarios relacionados con el proceso deben referirse al presente documento.
- ✓ El proceso de gestión de cambios debe ser iniciado a través del formato RFC definido para documentar las solicitudes de cambio, será revisado y gestionado por el Coordinador del proceso de cambios, quien revisará y analizará todas las solicitudes para ser incluidas en la agenda del comité de cambios.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

- ✓ Los únicos usuarios autorizados para formular y registrar peticiones de cambio son los especialistas y colaboradores técnicos de los servicios de base de datos, microsoft, Redes, SAN y Backup. Cualquier otra necesidad de cambio deberá ser canalizada a través del coordinador o del gestor del proceso de Gestión de Cambios.
- ✓ Los registros de los cambios se deben apoyar en herramientas automatizadas para este fin, en cuyo caso, su uso y registro es obligatorio.
- ✓ Es responsabilidad del Coordinador del proceso de cambios garantizar que el RFC esté completo por parte de los usuarios solicitantes, y mantener el control de los RFC recibidos para estudio del CAB (sigla en Inglés de Change Advisory Board que denomina al Comité de Cambios).
- ✓ El Gestor de Cambios definirá el día y hora de la reunión del CAB, el cual debe realizarse mínimo una vez a la semana.
- ✓ El Gestor de Cambios definirá los canales y medios de comunicación para la convocatoria y realización del E-CAB (Comité de Cambios de Emergencia) los cuales podrán ser: teléfono, teleconferencia o de reunión de manera presencial según citación del propio gestor del proceso dada la urgencia.
- ✓ El CAB analiza, evalúa y decide en consenso la aprobación de las solicitudes de cambio, la cual se hará mediante evaluación y votación con el objeto de aprobar aquellos RFC's que reciban la mayoría de los votos a favor.
- ✓ Es necesario que todas las solicitudes de cambio incluyan dentro de las actividades planeadas la definición de los planes de comunicación y de capacitación si aplican dada la naturaleza del cambio solicitado.
- ✓ Para todas las solicitudes de cambio es obligatorio que se incluya el plan de retorno o rollback, para asegurar que en caso de que el cambio resulte fallido o no exitoso se cuente con la garantía de poder retornar el cambio a su punto inicial o estado antes de implementación. El plan de marcha atrás debe contener la descripción de:
 - En qué punto se reconoce que un cambio no es exitoso y el riesgo es alto.
 - Quien autoriza iniciar el plan de marcha atrás.
 - Cuál es el punto de no retorno.
 - Pasos a seguir para restablecer el sistema al estado "pre-cambio" y los responsables de los mismos.
- ✓ La ausencia de los anteriores planes expuestos, o el no cumplimiento del registro del RFC con dichos planes, es causal de rechazo de las solicitudes de cambio por parte del Coordinador de cambios para incluirlos en la agenda del comité o del mismo comité en atención y gestión de evaluación y aprobación de las solicitudes de cambio.
- ✓ El comité de cambios podrá ejecutarse con un Quorum o asistencia de mínimo 5 personas asistentes, los cuales son: el Gestor y el Coordinador del Proceso de Gestión de Cambios, los respectivos líderes de servicios que han presentado solicitudes de cambios, el gerente de proyecto y/o contrato y el Gestor de Incidentes. En caso de ausencia del Gestor del Proceso de Gestión de Cambios el CAB no podrá realizarse.
- ✓ El Gestor de Configuración puede asistir al comité de cambios eventualmente cuando se requiera para verificar si está siendo actualizada la CMDDB de los cambios aprobados.
- ✓ La aprobación de las solicitudes de cambio se dará de manera unánime por todos los miembros del CAB, es decir se requiere de la autorización de todos los miembros del comité para aprobar una solicitud de cambio.
- ✓ Mensualmente el Gestor de Cambios entregará el reporte de estado de los cambios, así como la revisión de los indicadores establecidos en el proceso.
- ✓ Mensualmente el Coordinador del Proceso de Gestión de Cambios elaborará el reporte de estado de los cambios, así como la revisión de los indicadores establecidos en el proceso con fines de entrega al Gestor del proceso.


 MinAgricultura <small>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</small>	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

- ✓ Todas las solicitudes de cambio (RFC) que afectan a uno o más CI's, deben seguir el proceso de Gestión de Cambios descrito en el presente documento, sin excepción.
- ✓ El proceso de Gestión de Cambios y los dueños de CI's, estarán comunicados a través del ciclo de vida del cambio, para que se realicen y se reflejen los cambios en los CI's, a través del proceso de Gestión de la Configuración y Activos del Servicio.
- ✓ La información que contiene la solicitud de cambio del formato RFC debe ser diligenciada de manera clara y completa con el objeto de que el comité de cambios pueda tomar decisiones a través de la misma.
- ✓ En la agenda de cambios se registran los cambios solicitados e inscritos, para ser analizados en la reunión del CAB, tanto los cambios aprobados como los rechazados se registrarán en el mismo formato de la agenda de cambios.
- ✓ Tanto en el acta del comité como en la herramienta de registro y gestión de las solicitudes de cambios, debe quedar la evidencia de la autorización o rechazo de cada miembro del CAB para cada solicitud (RFC) registrada.
- ✓ El Coordinador de Cambios debe enviar el acta de reunión por correo electrónico a los interesados y llevar el seguimiento consolidado en el formato de registro de cambios.
- ✓ Al comité de cambios deben asistir los solicitantes de cada RFC, y los principales colaboradores técnicos involucrados en la petición, a fin de justificar la solicitud de cambio ante el comité con previa autorización del coordinador o jefe de dependencia del área involucrada en el RFC.
- ✓ Los líderes de servicio deben apoyar a los usuarios autorizados para generar y registrar solicitudes de cambio (RFC) a fin de garantizar que la información mínima necesaria para estas solicitudes sea diligenciada en su registro.
- ✓ El formato RFC solamente puede contener una petición de cambio y únicamente puede ser elaborado por el Líder de Área o los líderes de servicio de TI (Miembros de la OTIC), Coordinadores de área y Jefes de dependencia.
- ✓ La duración y/o periodo de tiempo establecido para realizar y validar las revisiones post-implementación a los cambios (PIR) deben ser definidos por parte del CAB y del E-CAB (Rol aprobador) como condición de aprobación, aceptación y validación previa al cierre, para todas y cada una de las peticiones de cambio.
- ✓ El cierre de los cambios y sus registros está sujeto a previo seguimiento, revisión post-implementación y aprobación formal por parte del CAB como parte de la agenda formal del comité antes de revisar las nuevas y más recientes solicitudes de cambios.

5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Gestor de Cambios

- ✓ Asegura que el procedimiento se cumpla y que es seguido por toda la organización.
- ✓ Será responsable por formular y emitir solicitudes de cambio según necesidad de la operación, sin esperar la ocurrencia de algún incidente o problema relacionado.
- ✓ Es la principal fuente de información del proceso de Gestionar Cambios en la organización.
- ✓ Garantiza que solo los cambios autorizados sean implementados.
- ✓ Asegura que tanto los que gestionan el cambio como los clientes están informados de la programación y el impacto del mismo.
- ✓ Garantiza que el Comité de Cambios disponga de información adecuada para tomar decisiones.
- ✓ Garantiza que los cambios se ajustan a los estándares y políticas del proceso.
- ✓ Proporciona los datos de entrada para las decisiones importantes relacionadas con los requerimientos de soporte tecnológico del proceso.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

- ✓ Debe colaborar efectivamente con los procesos de Incidentes, Problemas, Configuración, Disponibilidad y Capacidad y con el personal de los diferentes dominios de TIC's de la organización.
- ✓ Será responsable de canalizar las disposiciones emitidas por el Comité de Cambios y determinará quién debe ser involucrado en la evaluación y la calendarización de cada cambio.
- ✓ Define los reportes de gestión y los revisa en forma regular.
- ✓ Participa en otros procesos de gestión del servicio relacionados.
- ✓ Realiza el cierre formal de los cambios, previa evaluación y visto bueno por parte del CAB durante las sesiones del comité.

Coordinador de Cambios

- ✓ El Coordinador de Cambios actúa en la coordinación y supervisión de los cambios para que sean correctamente evaluados y para garantizar una correcta implementación, pruebas y despliegue.
- ✓ Coordina la fase de evaluación del cambio y crea la planificación del cambio basado en la información de evaluación.
- ✓ Planea y coordina los horarios de implementación de cambios de acuerdo con el plan creado previamente.
- ✓ Será el responsable por estructurar en coordinación con los responsables de la infraestructura o Grupo Resolutor las tareas de cambio para la construcción, pruebas e implementación de un cambio.
- ✓ Verifica que el cambio ha completado los criterios de prueba.
- ✓ Valida que el cambio se ha implementado con éxito en el entorno de producción.
- ✓ Después de la implementación, evalúa la gestión del cambio y cierra el cambio.
- ✓ Después de un fallo o durante la ejecución del cambio, solicita autorización y activa el plan de marcha atrás para devolver el sistema a un estado pre-cambio.

Aprobador de cambios (CAB / E-CAB)


- ✓ Aprobar o negar el cambio cuando se solicita. Esto puede ser por vía electrónica mediante una herramienta de gestión o mediante una reunión presencial del Consejo Consultivo de Cambio (CAB) o de un Consejo Consultivo de cambios de emergencias (E-CAB).
- ✓ Evaluar y aprobar los cambios ya efectuados (previa aprobación) para su cierre formal y definitivo, por parte del gestor del proceso.

Solicitante de cambios (Líder de servicio y/o especialista)

- ✓ Registrar inicialmente las solicitudes de cambio, con las condiciones mínimas exigidas para su evaluación y estudio por parte del CAB.
- ✓ Cumplir con las políticas para el registro de las solicitudes de cambio, dentro de los tiempos y plazos establecidos.
- ✓ Implementar y ejecutar las solicitudes de cambio según lo autorizado y aprobado.
- ✓ Apoyar al coordinador de cambios en todas las actividades referentes a la implementación y ejecución de los cambios aprobados. Lo anterior incluye documentar todas las acciones y actividades inherentes a la gestión, ejecución e implementación de las solicitudes de cambio en la herramienta de gestión.

5.2 MATRIZ RACI.

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

R - Responsible (Ejecutor): La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.

A - Accountable (Dueño): Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.


C - Consulted (Consultado): Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.

I - Informed (Informado): Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.


	Gestor de Cambios	Coordinador de Cambios	CAB CAB/EC
Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	R/A	R	C
Categorizar cambios de emergencia	A/R	I/C	I/C
Implementar cambio	I/C	R	I
Seguimiento e informes de cambios de estado	A/R	I/R	I
Cerrar y documentar cambios	A/C	I/R	I/C

6. DESARROLLO


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Evaluar, priorizar y autorizar: Revisar y validar la información solicitada para aprobar el Cambio.	Gestor de cambios / Coordinador del Cambio	RFC HP Service Manager
2	Revisar RFC: Recibirá el RFC con la información necesaria para la evaluación de la solicitud. Para esta revisión solamente se tendrán en cuenta aquellas solicitudes recibidas hasta 24 horas antes de la hora definida para el comité. Solicitudes que se reciban por fuera de este rango definido, serán tenidas en cuenta para el siguiente comité de cambios.	Coordinador de Cambios	RFC

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	La revisión del formato RFC busca identificar que toda la información básica y necesaria para continuar con el proceso ha sido recogida y registrada apropiadamente.		
3	¿Información del RFC completa? Si: Pasar a actividad No. 4 No: Cuando la información entregada por el solicitante a través del RFC, no cubra satisfactoriamente los aspectos relevantes del mismo se debe devolver el RFC al respectivo solicitante indicando que hace falta información para ser llevada la solicitud ante el CAB.	Coordinador de Cambios	RFC – Interacción o caso de cambio cuando el formato del RFC tenga la información completa. HP Service Manager
4	Categorizar RFC: Después de la validación de la información contenida en el RFC, se debe asegurar la correcta categorización para determinar las acciones que debe seguir la solicitud de cambio si es denominado "normal" o de "emergencia" y completar el registro en el formato RFC. Nota: cuando es un cambio de emergencia se formaliza el formato RFC después del cambio.	Gestor de cambios / Coordinador del Cambio	RFC HP Service Manager
5	Establecer prioridad: Se determina el impacto del cambio de acuerdo con los criterios establecidos por el proceso con lo cual se obtiene la prioridad, de esta manera pueden conocerse con anticipación a su ejecución la importancia del cambio, la programación y las distintas variables que influyen en su construcción.	Gestor de cambios / Coordinador del Cambio	RFC HP Service Manager
6	Planificar y evaluar las solicitudes: Previo a la reunión de comité de cambios, el Gestor de cambios evaluará las solicitudes que llegaron y debe determinar si corresponden a Cambios normales o a Cambios de emergencia; si se requiere la convocatoria de un Comité de Cambios de Emergencia (ECAB), este se realizará cuando la necesidad de la implementación del cambio es prioritaria y su origen está relacionado con la pérdida o degradación de un servicio, en cuyo caso el Gestor de Cambio debe convocar de manera inmediata un comité de cambios de emergencia. Si es un comité de cambios normal el coordinador planificará y evaluará todas las solicitudes de manera estructurada de acuerdo a la prioridad dada en el formato RFC para llevar a cabo la reunión.	Gestor de Cambio / Coordinador de Cambios	RFC HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
7	<p>¿Es un cambio de emergencia?</p> <p>Si: si en el resultado de la prioridad esta da como resultado “prioridad alta” es necesario establecer un cambio de emergencia, el cual deberá estar relacionado desde el proceso de Gestión de Incidentes a través del su procedimiento de Incidentes Mayores donde la solución evidencie la necesidad de implementar y desarrollar el cambio de emergencia.</p> <p>No: continuar con la actividad 8 Aprobar cambios.</p>	Gestor de Cambios	RFC HP Service Manager
8	<p>Aprobar cambios</p> <p>El comité de cambios (CAB) se reunirá para formalmente revisar cada solicitud de cambio con la asistencia de los miembros definidos y los técnicos interesados que sean pertinentes, con el objeto de aprobar los cambios.</p> <p>Nota: En la reunión debe asegurarse que el cambio en este punto se encuentre completamente valorado y cuente con el soporte necesario para dar su aprobación. Así mismo debe dejarse evidencia sobre la información que soporte una negativa (justificación del rechazo), descrito en el formato RFC, en cuyo caso debe seguir con la actividad 10 Informar al solicitante, en el caso contrario debe seguirse a la actividad 9 Planificar y programar cambio.</p> <p>Nota 2: Así mismo, el CAB dando cumplimiento a las políticas del proceso, debe garantizar que para todas las solicitudes de cambio se desarrollará de forma paralela al diseño y a la construcción del cambio, el plan de marcha atrás, el cual permita restablecer el servicio al estado previo a la implementación del cambio quedando registrado en el formato RFC, para cuando se ha reconocido que el mismo no se ha implementado con éxito.</p> <p>Nota 3: Para realizar esta labor, el coordinador de cambios se puede apoyar en el solicitante del</p>	CAB	RFC – Acta de reunión HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	cambio.		
9	<p>¿El cambio fue aprobado?</p> <p>Si: una vez evaluado el cambio y este completo, en el caso de que SI se apruebe: se continúa con la actividad 10 Planificar y programar cambios.</p> <p>No: se continúa con la actividad 11 Informar al solicitante las razones de rechazo al cambio.</p>	CAB	RFC– Acta de reunión HP Service Manager
10	Planificar y programar cambios: El comité determinará si la fecha de construcción del cambio es la más apropiada teniendo en cuenta factores como impacto para el negocio y disponibilidad de recursos, de ésta manera se dará curso a la aprobación del cambio con lo que su implementación puede iniciar informando al solicitante.	Coordinador de cambios/ Comité de Cambios CAB	RFC– Acta de reunión HP Service Manager
11	<p>Informar al solicitante:</p> <p>El Gestor de Cambios es responsable por mantener la interacción directa con el solicitante para informarle sobre el estatus de los cambios que este ha requerido.</p> <p>Particularmente debe garantizarse la comunicación en estos casos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los cambios solicitados no han sido aprobados por el comité para notificar al solicitante las causas de negación; en este punto pueden hacerse las recomendaciones al solicitante sobre los puntos que impidieron la aprobación del cambio. - Cuando el cambio ha sido aprobado, señalar los tiempos y la estrategia de implementación. - Cuando el cambio ha sido implementado satisfactoriamente, confirmando con el solicitante el buen funcionamiento de los requisitos solicitados en el cambio. <p>Nota: El registro de cambio no debe cerrarse</p>	Gestor del Cambio	Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	antes de que se confirme con el solicitante la implementación a satisfacción del mismo, lo cual debe estar documentado en el registro de la herramienta.		
12	Gestionar cambios de emergencia: Establecer si el cambio realizado es de Emergencia	Gestor de cambios / Coordinador de Cambios/ E-CAB	Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
13	Discutir y Determinar los cambios requeridos: El Gestor de cambios deberá analizar y definir los requisitos para el cambio de emergencia en colaboración con las partes interesadas y/o los colaboradores técnicos.	Gestor de cambios / Coordinador de Cambios	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
14	Organizar reunión Comité de Cambios de Emergencia (ECAB): El Gestor de cambios en apoyo del Coordinador de Cambios convocará a la reunión del comité de cambios de emergencia (E-CAB) según como está definido en las políticas del proceso y por los medios de comunicación establecidos para tal fin, con el objeto de evaluar y aprobar el cambio. Este comité se compone de los miembros autorizados para tomar decisiones sobre cambios de emergencia de alto impacto.	Gestor de cambios / Coordinador de Cambios	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
15	¿Aprobado por E-CAB?: Si: continuar con las actividades del procedimiento implementar Cambio. Y de forma paralela se debe también pasar a la actividad No. 16. No: Retornar al procedimiento Evaluar, priorizar y autorizar cambios, actividad 1 Informar al solicitante del cambio.	E-CAB	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
16	Controlar cambios de emergencia Por la reactividad y el impacto relacionado con un cambio de emergencia, debe inspeccionarse que efectos no deseados o residuales pudieron afectar al negocio o al servicio. Esta será una parte vital para trabajar proactivamente en la eliminación de causas que pueden derivar en nuevos cambios de emergencia.	Gestor de Cambios	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
17	Implementar Cambio: Diseñar, construir e implementar el cambio, estableciendo el proceso de Rollback	Coordinador de Cambios / Grupo Resolutores / Especialistas	RFC-RollBack HP Service Manager
18	Construir el cambio según lo aprobado: El Coordinador de Cambios habiendo realizado el dimensionamiento adecuado y conociendo los recursos necesarios para la construcción del cambio, construirá el cambio de acuerdo con la especificación requerida en el RFC por parte del solicitante, y con apoyo de los Grupos Resolutores, Especialistas y Líderes de servicio, según sea requerido y necesario.	Coordinador de Cambios / Grupo Resolutores / Especialistas	RFC-RollBack HP Service Manager
19	¿Se requiere ambiente de pruebas? El coordinador de cambios determina a partir de la actividad de construcción del cambio, si se requiere ambiente de pruebas para verificar el cambio antes de su implementación, ya que no todos los cambios disponen o requieren de ser probados bajo otros ambientes antes de pasar a implementación. Si: Pasa a la actividad 20 Preparar los ambientes para ejecutar pruebas. No: Pasa a la actividad 23 Implementar/instalar el cambio.	Coordinador de Cambios	RFC-RollBack HP Service Manager
20	Preparar los ambientes para ejecutar pruebas: El Coordinador de Cambios tiene la responsabilidad directa de garantizar las condiciones operativas de los ambientes de pruebas, programar las pruebas, y crear el ambiente de pruebas (el cual idealmente debe reproducir las mismas condiciones del ambiente de producción / operación), para ello debe coordinar con el personal de gestión de este ambiente de pruebas el mantenimiento del mismo y prestarlo en óptimas condiciones.	Coordinador de Cambios / Colaboradores Técnicos / Especialistas	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
21	Coordinar pruebas: El Coordinador de Cambios deberá ejecutar las listas de chequeo para garantizar que se han considerado todos los aspectos del cambio a liberar, en apoyo y colaboración de los colaboradores técnicos, especialistas y/o líderes de servicio, de lo contrario el requerimiento debe iniciar de nuevo ya que no existen las condiciones necesarias para garantizar su éxito en el ambiente de producción; el propósito de esta actividad es	Especialistas/ Grupo de Resolutores	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	revisar y corregir las posibles defectos y excepciones del cambio, y preparar los entornos de producción tales como alistamiento de locaciones, asignar las ventanas de mantenimiento, preparar y notificar a las áreas de soporte y las que serán impactadas.		
22	<p>¿Pruebas satisfactorias?</p> <p>Si: si los resultados de las pruebas son satisfactorios pasar a la actividad 23 Implementar/instalar el cambio.</p> <p>No: debe retornar a la actividad 18 Diseñar y construir las pruebas, para que sea considerado el error y evaluada la forma de corregirlo.</p>	Coordinador de Cambio	<p>RFC - Documentación de la interacción en el SM</p> <p>HP Service Manager</p>
23	<p>Implementar/instalar cambio:</p> <p>El coordinador de cambios con el apoyo de sus colaboradores, realizarán la configuración o Instalación de nuevos equipos, verificarán la instalación y actualizarán si es necesario</p>	Coordinador de Cambio	<p>RFC - Documentación de la interacción en el SM</p> <p>HP Service Manager</p>
24	<p>¿Cambio exitoso?</p> <p>Si: cuando el resultado del cambio es exitoso debe continuar con la actividad 26 Seguimiento e informe de cambios de estado.</p> <p>No: en caso contrario el Coordinador de Cambios debe recurrir a ejecutar el plan de Rollback en la actividad 25 ejecutar plan de Rollback.</p>	Coordinador de Cambio	<p>RFC - Documentación de la interacción en el SM</p> <p>HP Service Manager</p>
25	<p>Ejecutar plan de Rollback:</p> <p>De acuerdo con el plan de marcha atrás, el Coordinador debe solicitar autorización al responsable de ejecutarlo para asegurar la valoración del impacto y la factibilidad de aplicar correcciones.</p> <p>En este caso es recomendable que se evalúe una nueva alternativa de implementación del cambio y solicitar nueva aprobación en el siguiente comité de cambios, ya que los riesgos, impactos y recursos pueden haber cambiado, por lo que debe ir a Evaluar, Autorizar y Gestionar cambios, actividad 7. ¿Es un cambio de emergencia?</p>	Coordinador de Cambio	<p>RFC - Documentación de la interacción en el SM</p> <p>HP Service Manager</p>
26	<p>Seguimiento e informe de cambio de estado:</p> <p>Se efectúa el seguimiento y revisión del impacto del cambio y presentar el informe de los resultados</p>		RFC - Documentación de la interacción en el SM

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
			HP Service Manager
27	<p>Categorizar los estados del cambio: En la herramienta de gestión de servicios SM (Service Manager) el Coordinador de Cambios debe garantizar la correcta gestión del estado de las solicitudes de cambios y de acuerdo con el estatus y progreso actual de cada cambio debe asegurar que todos los que han sido ejecutados y completados se encuentren en condiciones para ser cerrados.</p>	Coordinador de Cambio	<p>RFC - Documentación de la interacción en el SM</p> <p>HP Service Manager</p>
28	<p>Revisar el impacto del cambio: El Gestor de cambios debe revisar los cambios después del período de tiempo definido para realizar el seguimiento y revisión Post-Implementación, en conjunto con el comité. Este proceso involucra a los miembros del CAB y es parte de la agenda del mismo. El propósito de la revisión es establecer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cambio ha tenido el efecto deseado y alcanzó sus objetivos. - Los usuarios, clientes y otros interesados están satisfechos con los resultados, y las deficiencias están identificadas. - No hay efectos secundarios no previstos o no deseados en funcionalidad, niveles de servicio, o de garantías (por ejemplo, disponibilidad, capacidad, seguridad, rendimiento y costos). - Los recursos utilizados para implementar el cambio fueron los previstos. - El plan de liberación e implementación funcionaron correctamente (la información registrada incluye comentarios de los implementadores). - El cambio fue implementado de acuerdo al tiempo y al costo. <p>Plan de marcha atrás (Rollback) funcionó correctamente, si es que este fue requerido.</p>	Coordinador de Cambios / CAB	<p>RFC - Documentación de la interacción en el SM</p> <p>HP Service Manager</p>
29	<p>Realizar seguimiento y presentar informes: Basándose en los resultados de la revisión posterior de la Implementación, el Gestor de Cambios define una lista de acciones de seguimiento e inicia la ejecución de las acciones definidas.</p> <p>Así mismo genera una vista general de todos los</p>	Coordinador de Cambios	<p>RFC - Documentación de la interacción en el SM</p> <p>HP Service Manager</p>

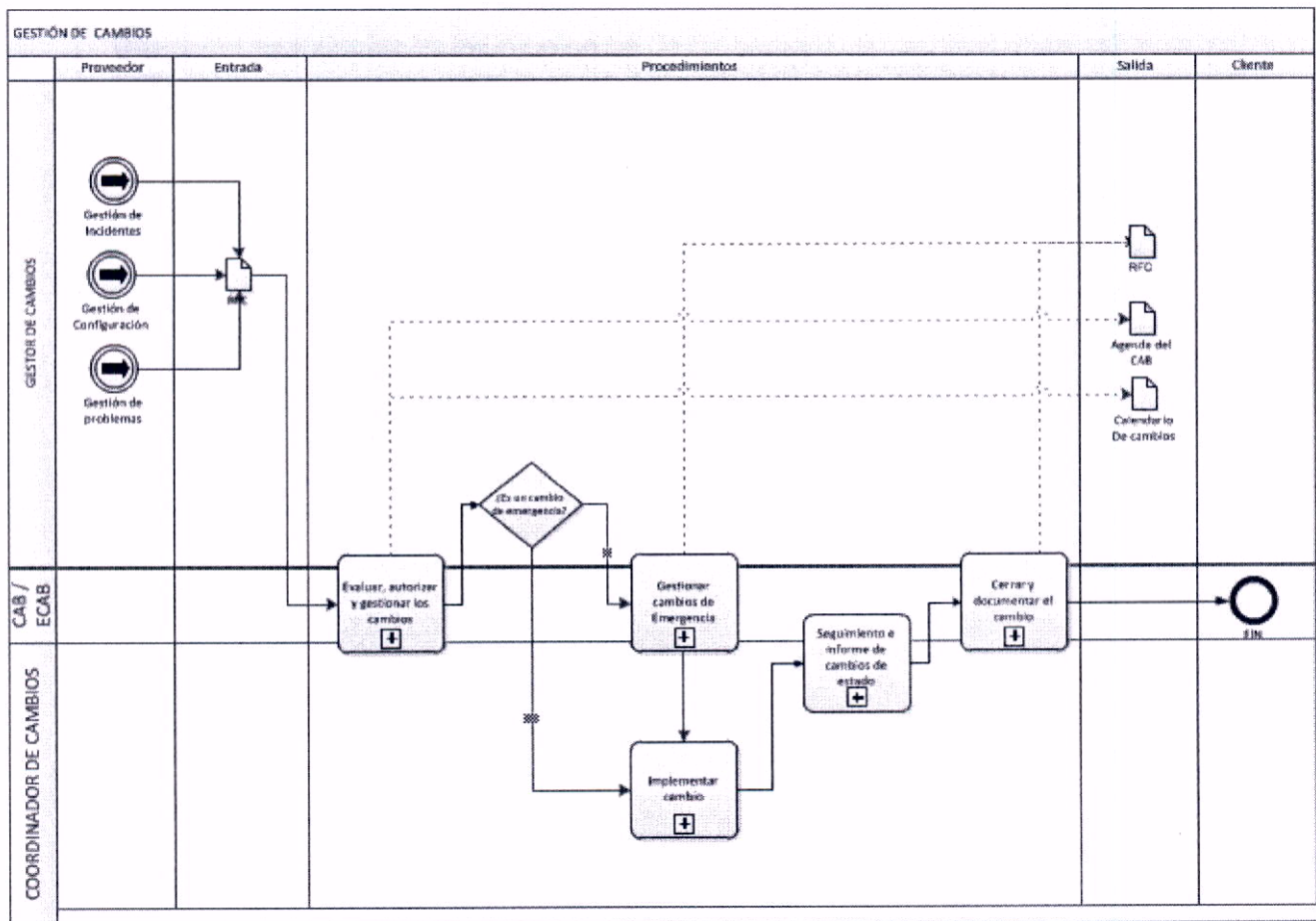
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	estados de cambios desde la última revisión y realiza los reportes correspondientes, así como realizar el análisis de los indicadores de gestión que permitan evidenciar acciones correctivas y de mejora		
30	Cerrar y documentar el cambio: Validar la documentación establecida para el cambio y actualizar el estado en la herramienta de gestión de servicio SM (Service Manager)	Gestor de cambios / Coordinador de Cambios / CAB	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
31	Incluir cambios en la documentación: Después de la implementación, el Gestor en conjunto con el Coordinador del proceso verifican que el cambio se manejó correctamente y que la implementación ha sido completada, con lo cual procederá a actualizar el estado del cambio y la documentación relacionada como planes de contingencia e información para el proceso de Gestión de las Configuraciones.	Gestor de cambios / Coordinador de Cambios.	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
32	Evaluación post-implementación: Los cambios que lleguen a esta fase serán cerrados únicamente por el gestor de cambios y se evaluarán en el comité antes de revisar los cambios nuevos. Si el CAB aprueba el cierre del cambio, el gestor de cambios procederá con este visto bueno al cierre del ticket. En caso contrario el cambio pasará de nuevo a revisión en el mismo comité, retornado a la actividad No. 2 Revisar RFC, de la etapa 1 Evaluar, Priorizar Y Gestionar Cambios.	CAB	RFC - Documentación de la interacción en el SM HP Service Manager
33	Cierre del Cambio: El Coordinador del Cambio debe garantizar que la documentación del cambio ha sido registrada completamente, así mismo que toda la información relacionada se encuentre vigente y debidamente almacenada. Posteriormente actualiza la solicitud de cambio, realiza la evaluación del mismo y procede a cerrarlo con el visto bueno del CAB. Nota: Dentro de las actividades de seguimiento y control por parte del CAB se dará la aprobación formal de cierre para aquellos cambios que ya	Coordinador de Cambios	RFC - Documentación de la interacción en el SM – Actas de reunión HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03 FECHA EDICIÓN 13-08-2014

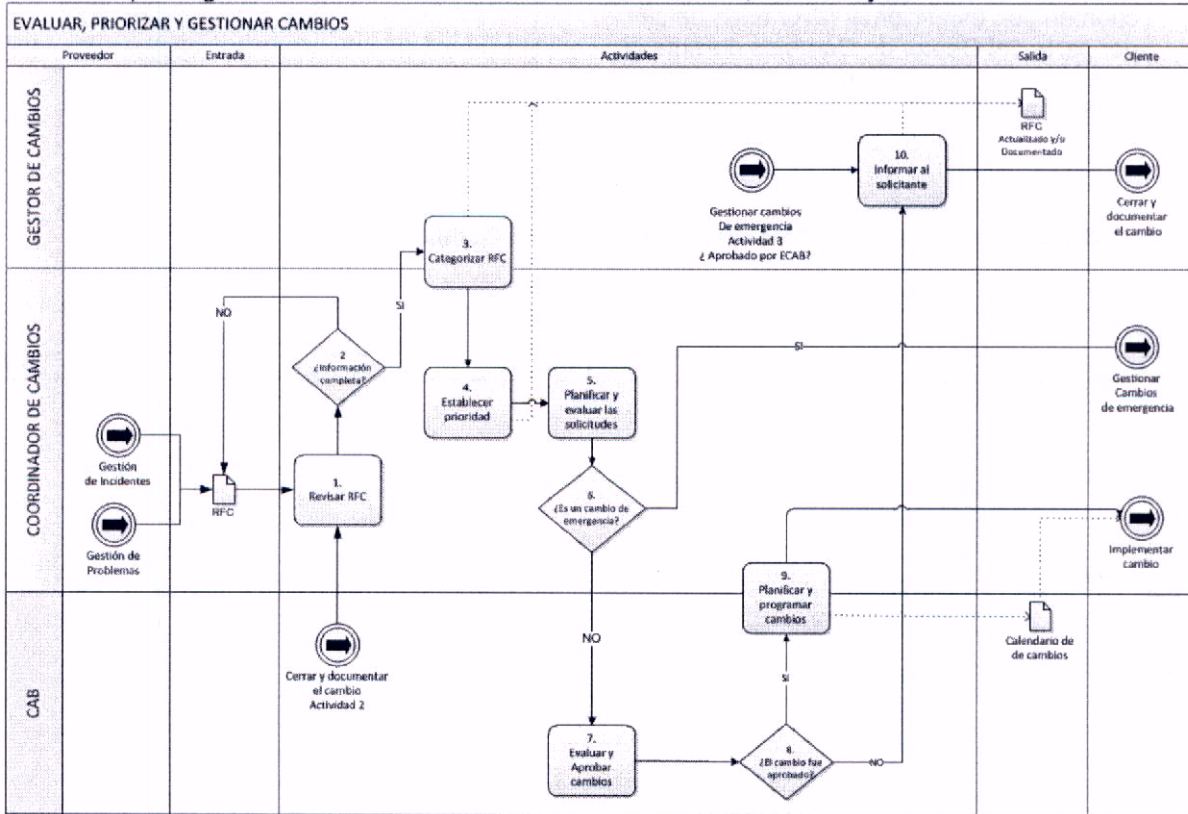
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	cuenten con condiciones favorables de cierre, por parte del Gestor de Cambios durante el comité y como punto dentro de la agenda de cada comité.		

6.1.ANEXO 1: Diagrama del Proceso de Gestión de Cambios.




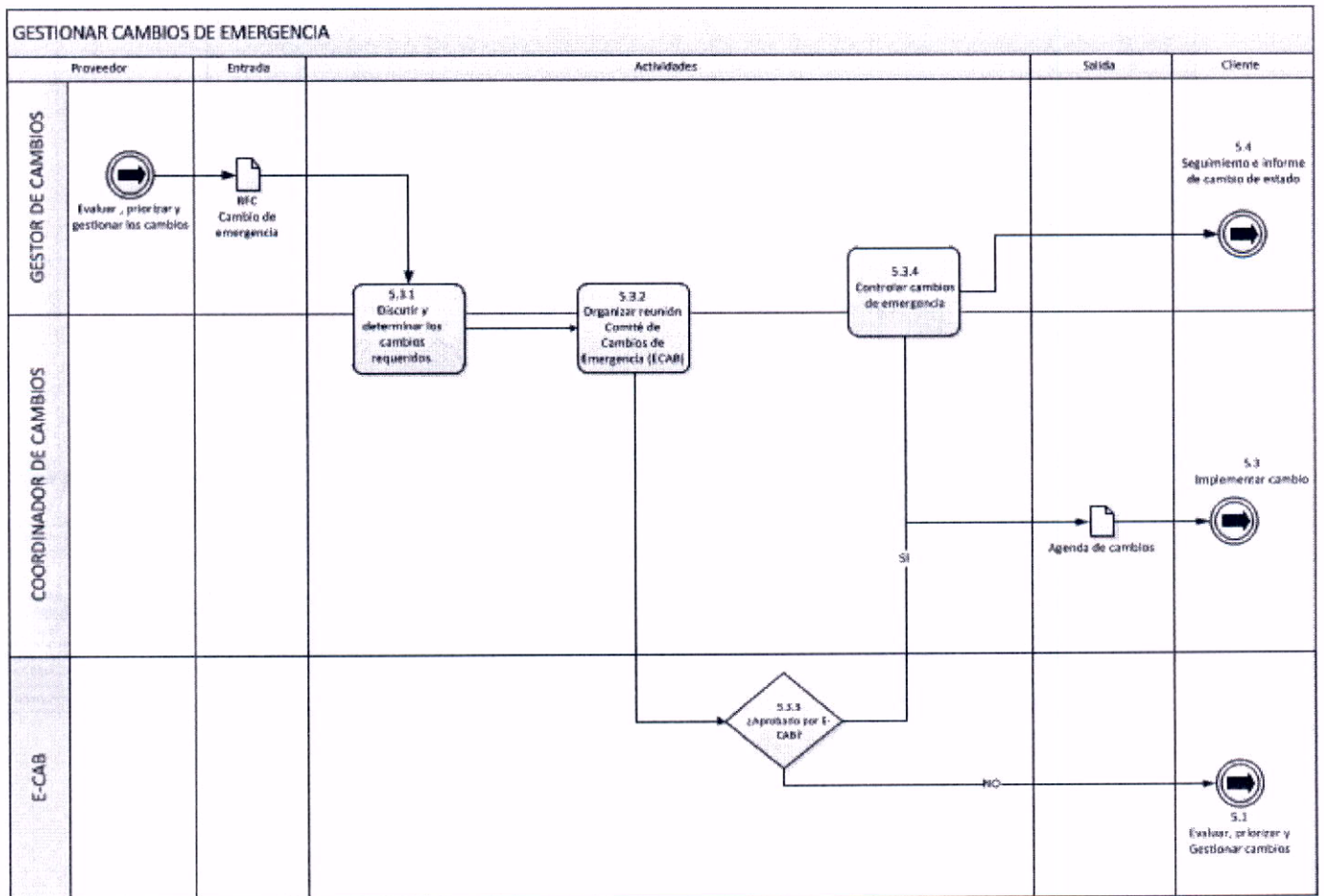
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014

A) Diagrama del Proceso de Actividades de Evaluar, Priorizar y Autorizar Cambios.



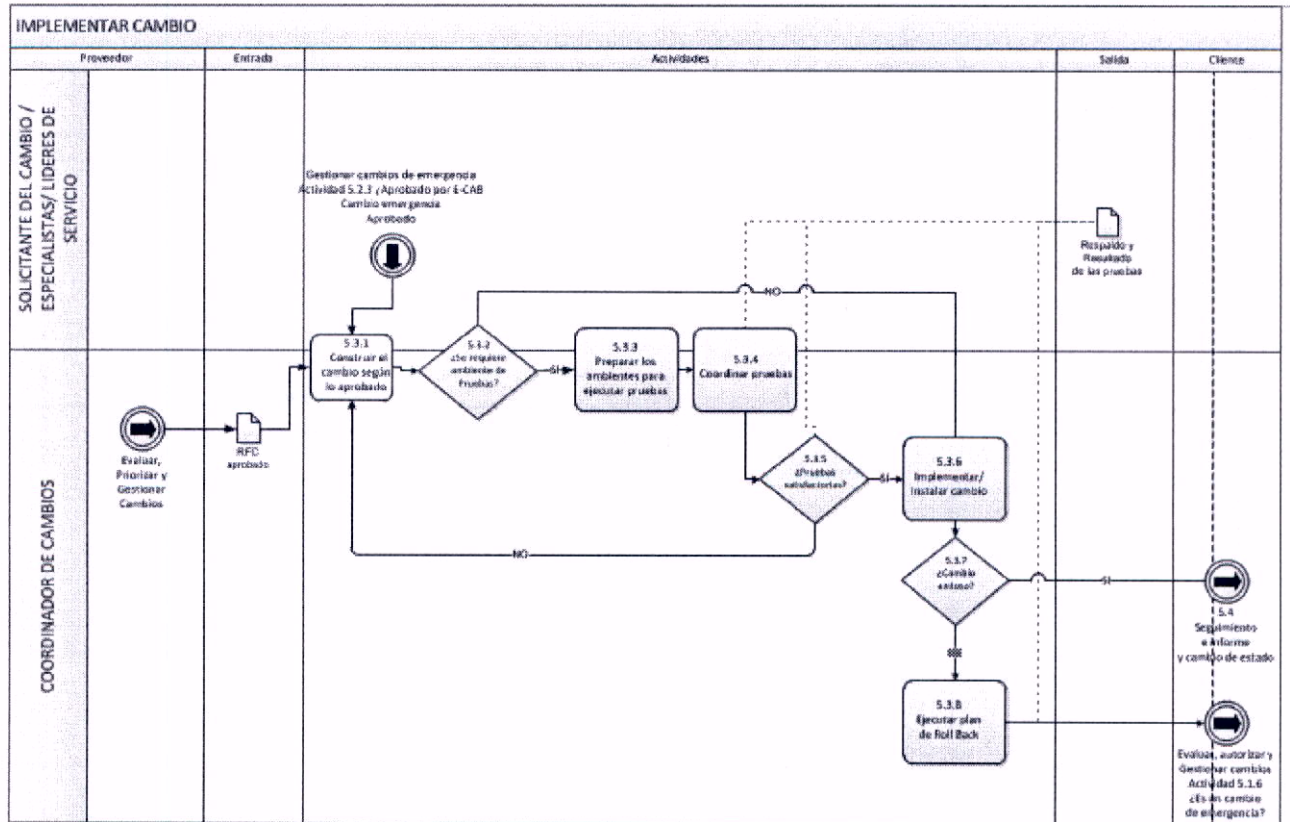
B) Diagrama del Proceso de Actividades de Gestionar Cambios de Emergencia.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014




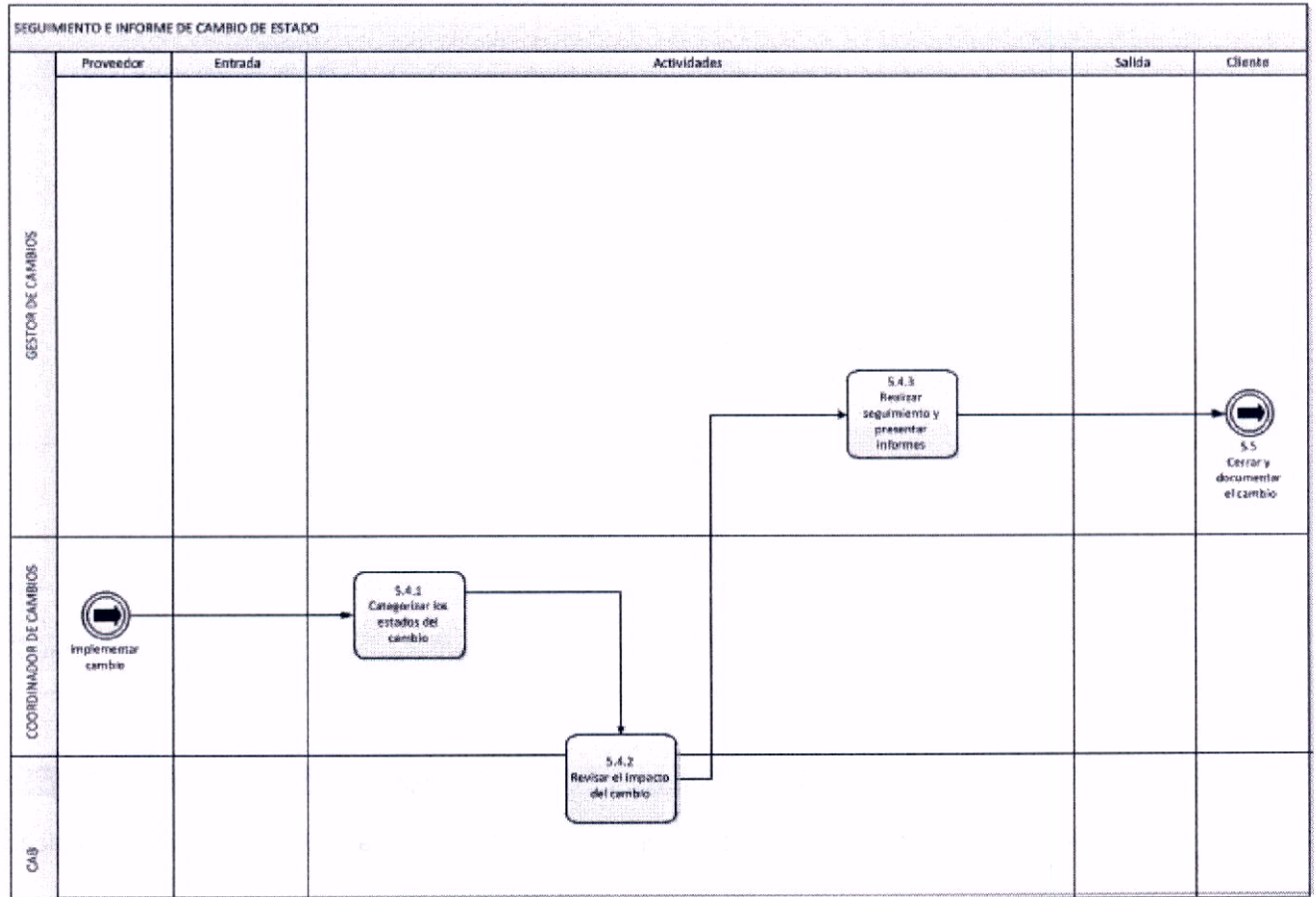
C) Diagrama del Proceso de Actividades de Implementar Cambio

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014




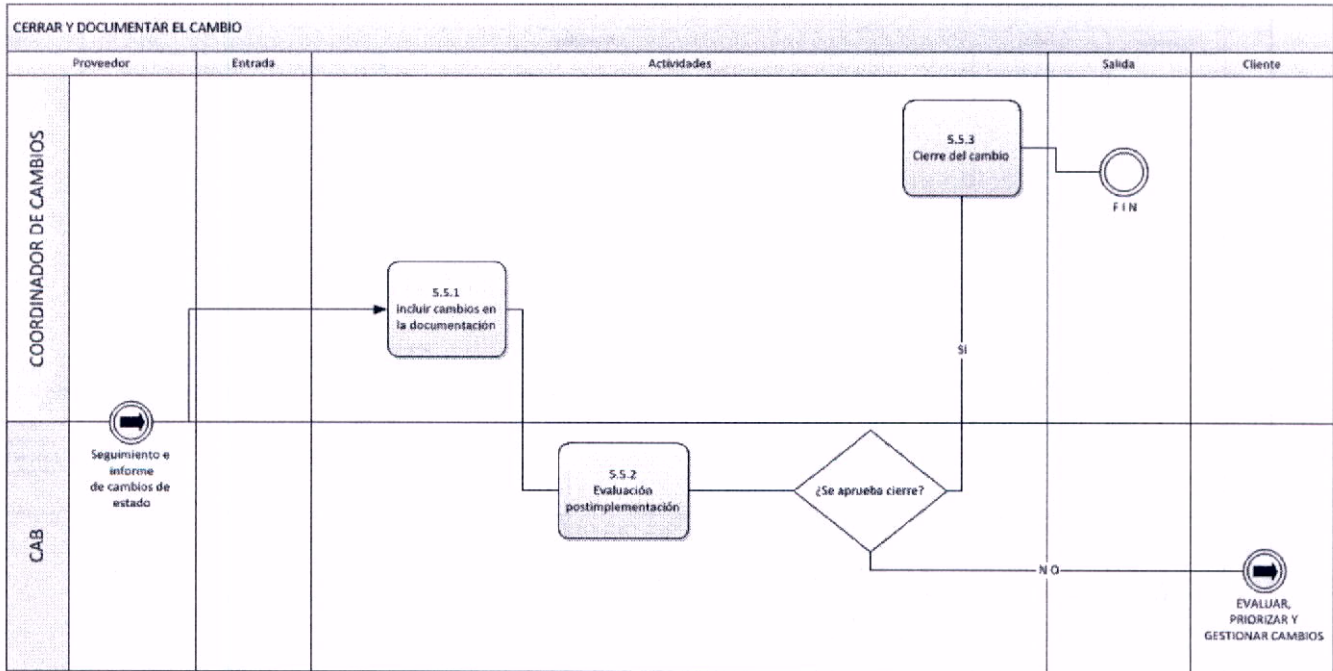
D) Diagrama del Proceso de Actividades de Seguimiento E Informe de Cambio de Estado

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014



E) Diagrama del Proceso de Actividades de Cerrar y Documentar el Cambio

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 1
	GESTION DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 13-08-2014



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)
- Manual catálogo de servicios MADR (MN-GST-01)

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
13-08-2014	1	Versión inicial