

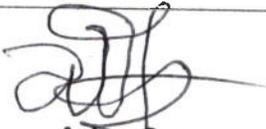
	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-11	Versión 01
	Procedimiento gestión del cambio	Página 1 de 5	

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO



SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ASEO - ALGANTARILLADO E.S.P

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Harrison González Santa Técnico grado 3 sistemas	 Wilson Arias Castaño Profesional Especializado TIC	Mauricio Andrés Rodas T. Subgerente Planeación (e)
Fecha: 26/11/2021	Fecha: 29/11/2021	Fecha:

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-11	Versión 01
	Procedimiento gestión del cambio	Página 2 de 5	

PRESENTACIÓN

Mediante el siguiente documento se presenta el procedimiento de Gestión del Cambio para SERVICIUDAD E.S.P basado en las buenas prácticas del marco de referencia ITIL, el cual busca brindar una metodología estandarizada para obtener un mayor éxito en la ejecución de proyectos o cambios tecnológicos, a partir de una evaluación adecuada de los riesgos, los recursos requeridos y disponibles y las respectivas aprobaciones por parte de los responsables e interesados.

1. OBJETO

Construir una propuesta metodológica estandarizada para gestionar cambios en la infraestructura tecnológica dentro del subproceso de transición de la Dirección de la Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P.

2. ALCANCE

Definir todas las etapas del procedimiento de Gestión del Cambio de acuerdo a las recomendaciones del marco de referencia ITIL.

3. DEFINICIONES

Tipos de Cambio: La palabra cambio es usada para identificar la creación, modificación y/o eliminación de un servicio de TI o en general cualquier proyecto sobre la infraestructura tecnológica. La clasificación de los cambios permite definir diferentes flujos de proceso de acuerdo al tipo de cambio.

Cambio Estándar: Cambio cuyo riesgo es bajo y conocido, es de carácter rutinario, se conoce su resultado y tiene un procedimiento ya establecido que ha sido probado en la práctica. Es un cambio pre-aprobado que se tramita en su totalidad por el Gestor del Cambios, el cual además tiene la responsabilidad de definir qué cambios son estándar.

Cambio de Emergencia: Los cambios de emergencia tienen un alto impacto y urgencia, y requieren de una rápida evaluación, aprobación e implementación para que los servicios vuelvan a funcionar lo antes posible. Las modificaciones a los componentes que afectan la operación del servicio y, por lo tanto, causan tiempos de inactividad, se tratan como cambios de emergencia.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-11	Versión 01
	Procedimiento gestión del cambio	Página 3 de 5	

Cambios normales:

Un cambio normal debe seguir todo el proceso de cambios; se debe programar, evaluar su riesgo y estar autorizado. Los cambios normales incluyen los cambios menores (urgencia e impacto bajo a medio) y los cambios mayores (urgencia e impacto alto). Todos los cambios que no sean estándar o de emergencia deben tratarse como cambios normales y seguir el proceso de cambios.

Peticiones de cambio RFC: En inglés Request for Change, es una solicitud formal de petición de un cambio. Aplica para todas las solicitudes de cambio que no son estándar.

4. ROLES

Gestor del Cambio: Responsable del proceso de Gestión de Cambios. Es el encargado de estudiar cada una de las peticiones y alinearlas con las políticas del proceso de Gestión de Cambios. Es responsabilidad del Gestor de Cambios velar ante el CAB por la autorización a las peticiones de cambio registradas, posteriormente también debe vigilar la planificación y coordinación para la implementación de estos. Por lo general en grandes organizaciones con un volumen alto de requerimientos de cambio el Gestor de Cambios cuenta con un grupo de apoyo.

Líder del Cambio: Persona que toma el requerimiento de la Entidad y lo convierte en una petición de cambio con frecuencia es el líder del cambio quien solicita la actividad, en ocasiones el mismo es el encargado de ejecutar el cambio. Debe respetar las políticas establecidas en el proceso de Gestión de Cambios, su obligación es socializar con el Gestor de Cambios toda la documentación requerida y seguir el ciclo de vida del cambio incluso hasta después de su ejecución.

Comité de Cambios (CAB): Grupo interno que se reúne para autorizar o rechazar las solicitudes de cambio propuestas. Es un grupo interdisciplinario conformado por el Gestor de cambios, el líder del área solicitante Y líderes técnicos de la Dirección de la Oficina de TI.

Comité Asesor de Cambios de Emergencia (ECAB). Grupo encargado de evaluar los cambios de emergencia, cumple la misma función que el CAB en las actividades normales. Al ECAB deben asistir funcionarios de alto nivel y especialistas con un alto conocimiento técnico, que deben estar en capacidad de analizar y tomar decisiones respecto a las solicitudes de emergencia. Es convocado por el Gestor de Cambios y compuesto al menos por el Líder de Infraestructura, Líder de Operación y Líder de Cambio.

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-11	Versión 01
	Procedimiento gestión del cambio	Página 4 de 5	

5. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

ID	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Registro	Consiste en la identificación y documentación de los requerimientos y en la validación de los mismos por parte de los usuarios solicitantes.	Líder de Cambio
2	Clasificación y priorización	Consiste en la identificación del tipo de cambio, analizando si es un cambio preaprobado, estándar o de emergencia y se valida si el documento de requerimientos está completo	Gestor de Cambios
3	Evaluación	Se analiza el impacto del cambio solicitado, teniendo en cuenta variables como: alcance, recursos y cronograma. De igual manera, se define el tipo de aprobación o de Comité al que debe ser remitido el cambio.	Líderes de Proceso/ Gestor del Cambio
4	Aprobación	Se toma la decisión si el cambio va a ser ejecutado o no. En el caso que la decisión sea positiva, el cambio se debe incluir en el cronograma de ejecuciones.	Gestor de Cambios/ Comité de Cambios/ Comité Asesor de Cambios de Emergencia
5	Planificación	Se deben programar todas las actividades y recursos necesarios para ejecutar el cambio y en el caso que la implementación requiera una ventana de tiempo donde se suspendan algunos servicios, esta debe ser pactada y validada con todos los usuarios de dichos servicios. Para procesos de cambio complejos donde exista el riesgo de afectación a servicios existentes se debe incluir en la planeación un proceso de marcha atrás donde en el caso de fallar la implementación se pueda volver al estado original de los servicios.	Gestor de Cambios
		Consiste en la materialización o puesta en marcha de los planes	

	SERVICIUDAD E.S.P	Código SPPR-11	Versión 01
	Procedimiento gestión del cambio	Página 5 de 5	

ID	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Implementación	generados en el paso 5. A su vez, es el paso donde se debe ser más eficiente en la gestión de recursos, porque de esto depende culminar las actividades acordes al cronograma pactado. Si algún procedimiento de la etapa de implementación falla y afecta de manera directa un servicio existente, se debe proceder a ejecutar el plan de marcha atrás definido y planeado en el paso 5.	Líderes de Procesos/ Gestor de Cambio/ Líder de Cambio
7	Revisión Post Implementación y Cierre	Consiste en la validación de los resultados esperados con el cambio, lo que se conoce como una revisión post implementación, si después de este proceso se detectan fallas se puede ejecutar de igual manera el plan de marcha atrás, independiente del resultado obtenido se deben documentar las lecciones aprendidas para ser utilizadas en futuros proyectos, la CMDB y el acta de cierre.	Gestor de Cambio/ Líder de Cambio

Fuente: Elaboración Propia

6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

6.1. DOCUMENTOS A MANTENER. (DOCUMENTOS)

- Documento de requerimientos.

6.2. DOCUMENTOS A RETENER O CONSERVAR (REGISTROS)

- Documento de Lecciones aprendidas
- Documento de CMDB
- Documento de Control de cambios

7. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Guía de buenas prácticas ITIL
- Política de Gobierno Digital