
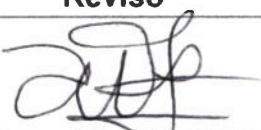
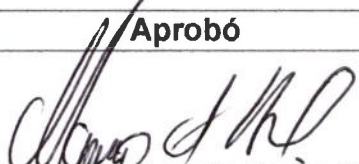
	<b>SERVICIUDAD E.S.P</b>	Código SPPR-12	Versión 01
	Procedimiento control de cambio	Página 1 de 4	


# PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS



**SERVICIUDAD E.S.P  
DOSQUEBRADAS**



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

	<b>SERVICIUDAD E.S.P</b>	Código SPPR-12	Versión 01
	<b>Procedimiento control de cambio</b>	Página 2 de 4	

## PRESENTACIÓN

Mediante el siguiente documento se presenta el procedimiento de Control de Cambios para SERVICIUDAD E.S.P basado en las buenas prácticas del marco de referencia ITIL, el cual busca realizar mediante un proceso de análisis formal el impacto e implicaciones de las variables y contexto general del cambio, con el fin de decidir si es viable, sí se toma la decisión de avanzar con su implementación o si se suspende o cancela de manera general el proyecto.

### 1. OBJETO

Brindar un proceso de gestión formal para documentar y dar trámite a los controles de cambios dentro del subproceso de transición de la Dirección de la Oficina de TI de SERVICIUDAD E.S.P.

### 2. ALCANCE

El Procedimiento de Control de Cambios documenta de manera general el contexto del cambio y entrega la información suficiente para tomar la decisión de avanzar o no con la iniciativa, de acuerdo a las recomendaciones del marco de referencia ITIL.


### 3. DEFINICIONES

**ITIL:** Metodología de buenas prácticas usada para alcanzar la calidad de gestión de servicios de TI al interior de la Entidad.

**Cambio:** Adición, modificación o eliminación en un servicio que puede tener un efecto directo o indirecto dentro del mismo.

**Subproceso de Diseño:** Subproceso que busca diseñar nuevos servicios o diseñar modificaciones sobre los servicios existentes para su introducción en el ambiente de producción.

**Subproceso de Transición:** Subproceso que busca ejecutar las actividades definidas dentro del diseño del proyecto, validando sus resultados para su liberación y despliegue.

	<b>SERVICIUDAD E.S.P</b>	Código SPPR-12	Versión 01
	<b>Procedimiento control de cambio</b>	Página 3 de 4	

#### 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:** Personas con competencia dentro de la Entidad de acuerdo al tipo de cambio.

#### 5. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

ID	ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar una solicitud de Cambio	Realizar una solicitud para el análisis de un cambio.	Líder de Cambio
2	Convocar reunión de Comité de Cambio	Convocar a reunión de Comité de cambio, invitando a todas las personas con las competencias según el tipo de cambio	Gestor del Cambio
3	Realizar análisis al Control de Cambios en el Comité de Cambios.	Realizar análisis del control de cambios con el fin de definir si se aprueba, se cancela o se solicitan ajustes sobre el cambio.	Comité de Cambios

Fuente: Elaboración Propia

	<b>SERVICIUDAD E.S.P</b>	Código SPPR-12	Versión 01
	<b>Procedimiento control de cambio</b>	Página 4 de 4	

## 6. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### 6.1. DOCUMENTOS A MANTENER. (DOCUMENTOS)

- Procedimiento de Control de Cambios
- Procedimiento de Gestión de Cambios

### 6.2. DOCUMENTOS A RETENER O CONSERVAR (REGISTROS)

- Registro de Control de cambios

## 7. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Guía de buenas prácticas ITIL
- Política de Gobierno Digital