



Norma básica:

- El trabajo es **estrictamente** individual.

La biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), es un conjunto de conceptos y buenas prácticas para la gestión de servicios TI. Uno de los procesos más importantes de ITIL es la **Gestión del Cambio**, enfocada en controlar el ciclo de vida de todos los cambios que se realizan a la infraestructura TI de la organización, viabilizando su realización con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios TI.

Una versión simplificada de este proceso (hasta que el cambio ya está autorizado), se describe a continuación:

Etapas de Creación

El primer paso es crear un RFC (*Request for Changes*) que describa los cambios requeridos en detalle para facilitar su correcta evaluación y ejecución. Esto lo hace el Solicitante del cambio, quien luego lo envía al Analista de Cambios para que lo evalúe.

Etapas de Análisis de Riesgo e Impacto

Si al Analista de Cambios lo requiere, puede solicitar a un Especialista Técnico que evalúe el cambio desde el punto de vista técnico. Posteriormente, el Analista de Cambios evalúa toda la información. Si considera que es necesario modificarlo, se lo pide al Solicitante, quien debe actualizar el RFC, debiendo repetirse los pasos anteriores. Si lo rechaza, le solicita al Administrador de Cambios que envíe una notificación. En cambio, si lo acepta, él mismo envía una notificación de aprobación.

Etapas de Autorización

A continuación, según el tipo de RFC, se procede a: a) en caso que sea normal, el Administrador de Cambios evalúa el nivel de impacto. Si es bajo, autoriza el cambio. Si es medio o alto, pide la autorización del Comité Asesor de Cambios; b) en caso que sea de emergencia, pide la autorización del Comité Asesor de Cambios de Emergencia; c) en caso que sea estándar, no requiere autorización y se sigue adelante directamente. Si en a) o b) no se autoriza el cambio, el Administrador de Cambios envía una notificación de rechazo.

Construya un **diagrama BPMN** (o varios diagramas, usando subprocesos, si lo prefiere) que represente el proceso de **Gestión del Cambio**. Concéntrese sólo en la perspectiva de control de flujo (no necesita agregar al diagrama los datos que fluyen a través del proceso).

Represente al solicitante como una entidad abstracta independiente. Detalle el proceso desde la perspectiva del área de servicios TI, mostrando los flujos de mensaje a través de los cuales se comunica con el solicitante.

Consideraciones

- La descripción puede ser incompleta en algunos aspectos; o dar demasiados detalles en otros. Usted debe discernir qué información es relevante.
- Puede hacer todos los supuestos que estime conveniente, siempre y cuando los explique apropiadamente.
- Se adjunta poster que resume los elementos básicos de la notación BPMN.

Objetivos: representar todos los aspectos relevantes de un proceso usando correctamente sintaxis BPMN 2.0.