PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS

Revisión Histórica

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| <30/ mayo /2018> | <1.0> | Roles del área de gestión, tipos y estado de cambios. | Vásquez Yuto Abel |

Índice

[1. Roles del área de gestión de cambios 4](#_Toc10108828)

[2. Estados de cambio 5](#_Toc10108829)

[3. Tipos de cambios 6](#_Toc10108830)

# Roles del área de gestión de cambios

En la tabla 1 se describen los roles del área de gestión de cambios.

|  |  |
| --- | --- |
| Rol | Descripción |
| Promotor del cambio | Iniciador y peticionario del cambio a partir de una necesidad. Detecta la necesidad de cambio en su ámbito de responsabilidad (en su caso, a partir de necesidades de Clientes y/o Usuarios). Consecuentemente remite RFC al procedimiento de Gestión de Cambios. |
| Gestor del cambio | Es responsable de la operación del proceso de la Gestión de Cambios. Asesora y apoya al responsable del cambio, asegurando que se cumplan los acuerdos de niveles de servicio, y velando por la coordinación en el tratamiento de los cambios. |
| Responsable del cambio | Es el titular del proceso. Es el responsable de su definición, implantación y control a través de las diversas organizaciones o departamentos involucrados. Es también responsable de la mejora continua del proceso.  Trabaja en función de los objetivos generales acordados con el responsable de los Servicios TI, que esté funcionando directamente con el cambio a realizar.  Se le debe asignar la autoridad suficiente sobre los agentes del proceso (recursos humanos y materiales) para que este se desarrolle según los criterios y procedimientos establecidos, independientemente de la localización de aquellos en la estructura jerárquica de la organización. |
| Comité de cambios (CAB) | Es el grupo representativo, con autoridad y competencia experta en la Gestión de Cambios, que puede valorar y aconsejar la implementación de los cambios, desde los puntos de vista técnicos y de negocio. Será requerido para la valoración de cambios de alto impacto.  Estará presidido por el Gestor de Cambios, que convoca y lidera dicho comité. A fin de asegurarse una representación adecuada, dependiendo de la naturaleza de los cambios considerados y según criterio del Responsable de Cambios, entre los miembros del comité deberían estar incluidos representantes de las siguientes áreas:   * Representante de la arquitectura empresarial de la entidad. * Funcionarios de la DID que hacen parte del Comité de Cambios. * Clientes afectados por el cambio o sus representantes. |
| Administradores y especialistas técnicos | Bajo este rol se incluye todo el personal técnico necesario para gestionar las distintas tecnologías de la infraestructura TIC (áreas técnicas, en las actividades de los procesos ITIL de Gestión de Infraestructura TIC).  Se incluyen los siguientes tipos:   * Roles * Sistemas * Base de Datos * Middleware * Aplicaciones * Seguridad * Backup * Batch |
| Responsable del servicio | Es el encargado de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordado con el cliente y formalizados en ANSs, respecto al servicio ofrecido por la organización, del que es responsable.  Es interlocutor válido del cliente con la organización en el ámbito del servicio de su responsabilidad. |

**Tabla 1 – Roles del área de gestión de cambios**

# Estados de cambio

En la tabla 2 se observan los estados que puede tener una solicitud de cambio son diferentes en cada paso de la gestión de cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| Estado | Definición |
| Enviado | Es el resultado del envío de una solicitud de cambio o de una actualización, de un cambio existente o de una consideración para el cambio en un ciclo de reléase. |
| Pospuesta | La solicitud es válida, pero fuera del reléase actual. La solicitud se conservará y se volverá a considerar en la siguiente reléase. |
| Duplicada | Es cuando la solicitud ya se había enviado, por lo cual esta se colocará como duplicada para no volver a pasar por el proceso de revisión y así no perder tiempo. |
| Rechazada | La solicitud es rechazada cuando luego de haber sido evaluada por comité de control de cambios se decidió no implementarla. |
| Abierta | La solicitud se encuentra en el ámbito de la reléase actual y espera resolución. |
| Asignada | Se ha procedido a asignar la solicitud en función de su tipo de cambio. |
| Resuelta | La solicitud de cambio se ha completado y espera verificación. |
| Verificada | La solicitud se ha verificado en las pruebas y está lista para su inclusión de la reléase. |
| Mas información | La solicitud de cambio no tiene los datos suficientes para su validez, por ende, se notificará esto al solicitante. |
| Cerrada | Es la solicitud de cambio que ya no requiere atención. Es el último estado de una solicitud. Se cierra luego de la verificación, validación y compilación en una reléase. |

**Tabla 2 – Estados de cambios**

# Tipos de cambios

En la tabla 3 se pueden observar los tipos de las solicitudes de cambio para poder implementarlas:

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo | Descripción |
| Según el procedimiento para la implementación del cambio | |
| Estándar | Sigue el proceso completo. |
| Urgente | Tiene un impacto negativo y se encuentra detenido la operación. |
| Pre-Aprobado | Tiene un procedimiento establecido y aceptado. |
| Según el objeto de cambio | |
| Correctivo | Para corregir un inconveniente en el sistema. |
| Mejora | Para la mejora de un módulo, para realizar optimización. |
| Agregación | Para adicionar nuevas funcionalidades al sistema. |

**Tabla 3 – Tipos de cambio**