

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.A.IT-02 Edición 02
	GESTIÓN DE CAMBIOS	1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la Gestión de Cambios para los servicios de Tecnologías de Información atendidos por el Departamento de Informática del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad – INTECAP.

El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación, planificación, implementación y verificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

Las principales razones para la realización de cambios en los servicios TI son: agregar, modificar o eliminar funcionalidades para mejora de los servicios existentes.

2. ALCANCE

Aplica únicamente para la gestión de cambios a servicios de Tecnologías de la Información atendidos por el Departamento de Informática, no incluye atención de incidencias particulares.

3. RESPONSABILIDAD

Todo usuario de tecnología y personal del Departamento de Informática, especialmente los administradores de las áreas de informática, tiene la responsabilidad de aplicar el presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

Para la mejor comprensión del presente documento se plantean las siguientes definiciones:

Sistema de Control: es el sistema de información para control de incidencias y cambios de las diferentes áreas del Departamento de Informática.

Gestor de Cambios: es el responsable del proceso del cambio y, como tal, debe ser el último responsable de todas las tareas asignadas a la Gestión de Cambios.

Petición de cambio (RFC): es una solicitud formal para la implementación de un cambio, puede ser una providencia, memorando o un correo electrónico el cual se envía a la Jefatura del departamento de Informática o al Gestor de Cambios para su análisis.

Un cambio tiene el apoyo de un Propietario del Cambio, y tiene un presupuesto para su implementación. En muchos casos el **Propietario del Cambio** es también el que inicia el RFC. Normalmente, actúan como Propietarios de Cambio los propietarios de los procesos administrativos que se desean sistematizar o mejorar su sistematización.

La petición de cambio (RFC) es un precursor del registro de cambio y contiene toda la información requerida para aprobar el cambio. Se añade información adicional según pasa el cambio por su ciclo de vida. La cantidad de detalles que contendrá la petición de cambio depende del tamaño e impacto probable del cambio. Frecuentemente habrá referencias a documentos adicionales con información más detallada. Ya que los Cambios importantes se implementan en general como proyectos, el RFC frecuentemente tiene el papel de lo que se conoce como "Carta de Proyecto".

Comité Asesor del Cambio (CAB): es un órgano interno, presidido por el Gestor de Cambios, formado por el Jefe del Departamento de Informática y los Administradores de las Áreas de TI.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.A.IT-02 Edición 02
	GESTIÓN DE CAMBIOS	2 de 3

5. DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
				
1. Requerimiento de cambio		U /JU /GE	Correo electrónico / minuta de reunión / Memorando	Cualquier cambio necesita un "Requerimiento de Cambio", el cual puede ser aceptado o denegado. Los objetivos de una petición de cambio comprenden <u>agregar, modificar o eliminar funcionalidades para mejora de los servicios existentes.</u>
2. Aceptación		ASA /AIS /AST /JTI /R		<u>Se analiza el requerimiento de cambio para validar si procede y aceptarlo.</u>
3. Registro		ASA /AIS /AST	Sistema de control	El requerimiento de cambio debe ser correctamente registrado para poder realizar el seguimiento. El registro debe incluir: a. Identificador único del requerimiento de cambio b. Descripción detallada del cambio propuesto
		ASA /AIS /AST		Se notifica la resolución y se finaliza el proceso.
4. <u>Asignación</u>		ASA /AIS /AST	Sistema de control	Para el correcto procesamiento del cambio es necesario determinar: a. <u>Prioridad</u> b. <u>Complejidad</u> c. <u>Recurso Humano</u>
5. <u>Diagnóstico</u>		TS /DA		<u>Análisis y diagnóstico del requerimiento de cambio.</u>
6. <u>Resolución</u>		TS /DA	Sistema de control	<u>Implementación y registro del seguimiento</u>
7. Cierre		ASA /AIS /AST	Sistema de control	<u>Tras la resolución se validan los cambios respecto a los objetivos y se notifica a los usuarios requirentes.</u>

Referencia del Diagrama de Despliegue

NO.	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	N/A	Sistema de control

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.A.IT-02 Edición 02
	GESTIÓN DE CAMBIOS	3 de 3

Catálogo de Abreviaturas Utilizadas en el Diagrama

No.	ABREVIATURA	DEFINICIÓN
1	U	Usuario
2	JU	Jefaturas de Unidades
3	GE	Gerencia
4	TS	Técnico de servicio
5	DA	Desarrollador de aplicaciones
6	ASA	Administrador área de sistemas y aplicaciones
7	AIS	Administrador área de infraestructura y seguridad
8	AST	Administrador área de servicio técnico
9	TI	Tecnología de la información
10	JTI	Jefe Departamento de Informática
11	R	Responsable del Sistema de Información o Servicio Informático afectado.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Sección del Documento	Cambio
02	1. Objetivo	Se indican las principales razones para la realización de cambios son: agregar, modificar o eliminar funcionalidades.
	4. Definiciones	Se cambia el requerimiento de cambio por petición de cambio (RFC).
	6. Descripción	<p>Se indica que los cambios comprenden: agregar, modificar o eliminar funcionalidades para mejora de los servicios existentes.</p> <p>Se analiza el requerimiento de cambio para validar si procede aceptarlo.</p> <p>Se determina la complejidad y recurso humano para responder a la solicitud.</p> <p>Se realiza análisis y diagnóstico del requerimiento de cambio.</p> <p>Se realiza la implementación y registro del seguimiento.</p> <p>Se validan cambios respecto a objetivos y se notifica a usuarios requirentes.</p>

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	16-09-2020	