[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Comment [BV1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

PROCESO DE GESTIÓN DE LIBERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Comment [BV2]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Plantilla básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS 3

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3

3. POLÍTICA 3

3.1 UNIDAD Y PAQUETE DE LIBERACIÓN 3
3.2 OPCIONES DE IMPLEMENTACIÓN 4
3.3 POLÍTICA PARA CLIENTES 4

4. PROCESO 4

4.1. PLANIFICACIÓN DE LIBERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN 5
4.2. CONSTRUCCIÓN Y PRUEBA DE LIBERACIÓN 6
4.3. IMPLEMENTACIÓN 8
4.4. REVISIÓN Y CIERRE 11
4.5. LIBERACIÓN DE EMERGENCIA 11

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 12

5.1. GERENTE DE LIBERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN 12
5.2. PROFESIONAL DE CONSTRUCCIÓN Y PAQUETE DE LIBERACIÓN 12
5.3. PROFESIONAL DE IMPLEMENTACIÓN 12

6. MEDICIÓN Y MÉTRICAS 13

6.1. MEDICIÓN 13
6.2. MÉTRICAS 13
6.3. FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO (CSF) E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI) 13

7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO 13

8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS 14

9. APÉNDICES 14

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de gestión de liberación e implementación.

Este documento se aplica a toda la organización de la gestión de servicios de TI (ITSM).

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización], como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en la ITSM.

Comment [BV3]: ***OPCIÓN***
Reemplace esto con "SGS" si está implementando ISO 20000.

Comment [BV4]: ***OPCIÓN***
Reemplace esto con "SGS" si está implementando ISO 20000.

2. Documentos de referencia

- Proceso de validación y pruebas del servicio
- Proceso de gestión de incidentes
- Proceso de gestión de problemas
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de activos de servicio y configuración
- Proceso de gestión financiera
- Proceso de coordinación del diseño
- Proceso de gestión de niveles de servicios
- ISO/IEC 20000-1:2011, capítulos 5.3.a); 5.3.b); 5.3.k); 9.3.

Comment [BV5]: ***OPCIÓN***
Reemplace esto con "Gestión de configuración" si está implementando solo ISO 20000.

Comment [BV6]: ***OPCIÓN***
Elimine esto si está implementando ITIL y no ISO 20000.

3. Política

El objetivo del proceso de gestión de liberación e implementación (en adelante, "RDM") es planificar, programar y controlar la creación, prueba e implementación de la liberación, como también la entrega de funciones o servicios nuevos o modificados.

Los objetivos de RDM son:

- Definir y acordar planes para liberación e implementación con los clientes y con todas las demás partes interesadas, entre las que se incluyen
  - Departamento de desarrollo: [nombre del departamento]
  - Proveedores: [nombre de los proveedores]
- Crear y probar paquetes de liberación.
- Implementar paquetes de liberación en ambientes de producción.
- Asegurar que los servicios nuevos o modificados brinden las funcionalidades acordadas.
- Asegurar que se transfieran los conocimientos a las funciones operacionales para que puedan dar soporte en los niveles de servicios acordados.
- Asegurar que los conocimientos sean transferidos a los clientes y usuarios para que puedan utilizar mejor los servicios.

3.1 Unidad y paquete de liberación

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Una unidad de liberación es parte de un servicio o infraestructura que se libera como una entidad independiente.

Un paquete de liberación es un conjunto de Elementos de configuración (EC), es decir, una o más unidades de liberación que serán construidas, probadas e implementadas en forma conjunta como una única liberación.

El [descripción del rol] es el responsable de definir las unidades y los paquetes de liberación con cada cliente para cada servicio brindado.

3.2 Opciones de implementación

El [descripción del rol] es el responsable de definir las opciones de implementación y de asegurar que sean incluidas en la Política de liberación para el cliente (consultar la Política de liberación e implementación para clientes en el Apéndice). Las opciones de implementación incluyen método de implementación, frecuencia y tipo de liberación.

El [Gerente de liberación e implementación] asegura que las liberaciones sigan el procedimiento exacto de construcción y prueba antes de la implementación.

Comment [BV7]: Este es alguien que está en contacto con el cliente, como el Gerente de nivel de servicios o Gerente de relaciones del negocio, o alguno de ROM, como el Gerente de liberación e implementación.

Comment [BV8]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL y no ISO 20000.

3.3 Política para clientes

[nombre de la organización] utiliza la política de liberación para cada cliente (consultar la Política de liberación e implementación para clientes en el Apéndice). El [descripción del rol] es el responsable de definir esa política.

4. Proceso

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

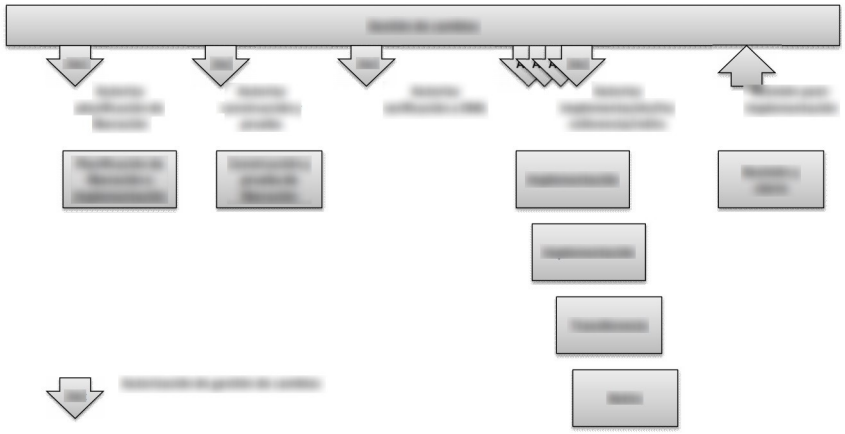

Figura: Actividades del proceso de gestión de liberación e implementación

Copyright© AXELOS Limited 2014. Todos los derechos reservados. El material es producido bajo licencia de AXELOS.

Comment [BV9]: Haga doble clic para editar la figura y adaptar a sus propios requerimientos.

Comment [BV10]: ***OPCIÓN*** Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

4.1. Planificación de liberación e implementación

4.1.1. Planes de liberación e implementación

El [descripción del rol] es responsable de elaborar el Plan de liberación e implementación (consulte Planificación de liberación e implementación en el Apéndice) junto con el cliente para cada servicio y componente de servicio nuevo o modificado. En base al tipo de liberación, la liberación y la implementación son coordinadas y autorizadas a través del proceso de gestión de cambios, respetando la política de gestión de cambios. Una parte integral del plan de liberación es la referencia al paquete de diseño del servicio, solicitud de cambio, error conocido y problema relacionado que se cierra con la liberación. El [Gerente de cambios] es el responsable de dar la autorización.

Comment [BV11]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL pero no ISO 20000.

Comment [BV12]: Esto es una buena práctica. Modifique esto si no necesario.

4.1.2. Criterios de aprobación y rechazo

El [descripción del rol] es el responsable de definir los criterios de aprobación y rechazo para todos los puntos de autorización. Los criterios de aprobación y rechazo son parte constitutiva del plan de liberación e implementación (consultar Planificación de liberación e implementación en el Apéndice) y son acordados con el cliente y con todas las partes interesadas.

Comment [BV13]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL pero no ISO 20000.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

4.1.3. *Construcción y planificación de prueba*

El [descripción del rol] es el responsable de establecer y mantener un ambiente de pruebas controlado.

4.1.4. *Planificación y construcción de paquete de liberación*

El [descripción del rol] es el responsable de establecer mecanismos o procedimientos para:

- Construir, copiar, promover, distribuir, auditar, instalar y activar una liberación.
- [illegible]
- [illegible]
- Capacitar a las personas y transferir conocimientos.

4.1.5. *Preparación de construcción y prueba de liberación*

El [descripción del rol] asegura que el diseño del [illegible] del cliente. Las divergencias son escaladas al [descripción del rol].

4.1.6. *Planificación de implementación*

El [descripción del rol] es el responsable de realizar las actividades de planificación de implementación, que incluyen:

- Comprender qué es necesario implementar y por qué.
- [illegible]
- [illegible]
- Plan de rectificación: conjunto de acciones que son iniciadas si la liberación resulta insatisfactoria.
- Criterios de aceptación: los criterios de [illegible]

4.1.7. *Logística y planificación de liberación*

El [descripción del rol] asegura que se realicen las actividades de logística y entrega para:

- [illegible]
- Asegurar que esté disponible el equipamiento temporario
- Realizar el desmantelamiento

4.1.8. *Planificación de pilotos*

El [descripción del rol] es el responsable de proporcionar [illegible] piloto de la liberación.

4.1.9. *Planificación financiera y comercial*

El [descripción del rol] es el responsable de asegurar que los aspectos financieros y comerciales de la [illegible]

4.2. Construcción y prueba de liberación

4.2.1. *Documentación de liberación y construcción*

Comment [BV14]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV15]: Estos son ejemplos [illegible] propia organización.

Comment [BV16]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV17]: Por ej., Gerente de nivel de servicios, Gerente de coordinación del diseño, etc.

Comment [BV18]: Estos son ejemplos [illegible] situación; es decir, servicios.

Comment [BV19]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV20]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV21]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

El [descripción del rol] es responsable de asegurar que esté documentado el paquete de liberación propuesto. Esta documentación incluye (consultar Planificación de liberación e implementación en el Apéndice):

- Descripción de roles y responsabilidades
- Descripción de procesos y procedimientos
- Manuales de usuario
- Información técnica

Comment [BV22]: Estos son ejemplos. Adapte a su propia situación.

4.2.2. *Adquisición y prueba de elementos de configuración y componentes*

El [descripción del rol] es el responsable de adquirir los elementos de configuración y componentes necesarios para la liberación. Los temas relacionados con la calidad de los componentes adquiridos son elevados por [descripción del rol] hacia el [descripción del rol].

Comment [BV23]: O utilice la palabra "preparar" si ya existen los elementos de configuración y componentes.

4.2.3. *Paquete de liberación*

El [descripción del rol] asegura que:

- Se construya el paquete de liberación de forma controlada y reproducible y según lo definido en el diseño del servicio.
- Las liberaciones exitosas son tomadas como línea base.
- Todos los cambios sobre los paquetes de liberación son gestionados a través del proceso de gestión de cambios.

4.2.4. *Creación y gestión de ambientes de prueba*

El [descripción del rol] se asegura de establecer y mantener un ambiente de pruebas y aceptación.

4.2.5. *Prueba y piloto de servicios*

El [descripción del rol] designa al Gerente de validación y pruebas del servicio para coordinar las actividades de prueba.

Comment [BV24]: O algún otro rol responsable del proceso de validación y pruebas del servicio.

[nombre de la organización] realiza, dentro del alcance de la fase de construcción y liberación, las siguientes pruebas:

Comment [BV25]: Esto es una buena práctica. Modifique el siguiente párrafo según sus propios requerimientos.

1) Prueba de liberación del servicio: se prueba la liberación para verificar que los componentes del servicio puedan ser instalados, es decir, integrados correctamente, y que la liberación pueda ser construida, instalada y probada en el ambiente de producción.
2) Prueba de disponibilidad para operación del servicio (SORT): el objetivo de esta prueba es que el servicio nuevo o modificado brinde el nivel de servicio definido en los requerimientos de servicio y de nivel de servicios. Las siguientes pruebas se realizan dentro del alcance de SORT:
    - Prueba de disponibilidad para implementación: prueba los procesos y procedimientos de implementación.
    - Prueba de gestión del servicio: prueba que el desempeño del servicio pueda ser medido y reportado una vez que esté en el ambiente de producción.
    - Prueba de operación del servicio: asegura que los equipos del servicio podrán operarlo en un ambiente de producción.

Comment [BV26]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV27]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Prueba de nivel de servicios: para garantizar que el servicio nuevo o modificado cumple con el nivel acordado.
- Pruebas de usuario: para asegurar que los usuarios pueden acceder y utilizar el servicio nuevo o modificado.
- Prueba de interfaz del proveedor de servicio: asegura que las interfaces con el servicio funcionan según lo requerido.

3) Pruebas de aceptación: la prueba es organizada y ejecutada junto con el cliente. Las responsabilidades correspondientes a [nombre de la organización] y el responsable del cliente que aprueba los resultados de la prueba de aceptación están definidos en la Planificación de liberación e implementación (consultar el Apéndice). El [descripción del rol] es responsable de gestionar y resolver cualquier discrepancia entre los criterios de aceptación definidos y los resultados de la prueba.
4) Prueba del plan de rectificación: prueba el plan de rectificación.

4.2.6. Ensayo del servicio

Comment [BV28]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

El ensayo del servicio es una simulación de uso del servicio en un ambiente similar al posible ambiente de producción. El ensayo del servicio dura un día. El [descripción del rol] es responsable de:

Comment [BV29]: Adaptar a su propias necesidades.

- Preparar el ensayo.
- Realizar el ensayo.
- Documentar y verificar los resultados.
- Ejecutar las acciones posteriores al ensayo.

4.2.7. Pilotos

Comment [BV30]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Los pilotos son pruebas de la liberación en un ambiente de producción pero a menor escala, con el propósito de comenzar a arreglar los últimos y menores detalles antes de entregar el servicio. El [descripción del rol] es responsable de:

- Organizar el piloto desde tanto desde un punto de vista del tema, como organizacional.
- Verificar los resultados del piloto y compararlos con los requerimientos de diseño y nivel del servicio.
- Evaluar e informar los resultados del piloto.
- Definir y acordar con [descripción del rol] los criterios de aprobación.

Comment [BV31]: Por ej., el Gerente de coordinación del diseño, representante del cliente, etc.

- Definir el coordinador para todas las modificaciones de diseño y mejoras que se definirán durante el piloto.
- Preparar los procedimientos de recuperación.

4.3. Implementación

4.3.1. Planificar y preparar la implementación

Comment [BV32]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

La planificación para implementación prepara a la organización y a las personas para el cambio. Por lo tanto, el [descripción del rol] asegura que:

Comment [BV33]: Estos son ejemplos. Adapte a su propia organización.

- Se desarrolle un plan detallado de implementación que incluya:
  - Mitigación de riesgos.
  - Plan de transferencia o transición, mejora, conversión, eliminación y retiro.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Logística y entrega: entrega de activos de servicio y componentes necesarios para la implementación.
- Adaptar procesos, procedimientos y conocimientos para que la implementación sea exitosa.
- Transferencia de conocimientos: capacitación de clientes, usuarios, recursos internos (grupo de soporte) sobre cómo usar, operar y gestionar los servicios nuevos o modificados.
- Plan de comunicación: sobre los próximos cambios, hacia todas las personas involucradas en la implementación y uso de los servicios nuevos o modificados.
- Funciones operacionales: establecer canales de comunicación con el equipo de soporte para informarle cada etapa ejecutada y finalizada durante la implementación.

- La disponibilidad del grupo para implementar la liberación se evalúa en los siguientes aspectos:
  - Aspectos financieros y activos: si cuentan con suficiente capital de trabajo y si se instalaron licencias nuevas o modificadas y derechos digitales.
  - Servicios existentes: temas y riesgos relacionados con la prestación de servicios existentes que puedan afectar la implementación del paquete de liberación, la estructura, interfaces y dinámicas actuales.
  - Disponibilidad organizacional: disponibilidad de roles, recursos, capacidades y del respectivo análisis de brecha, como también necesidades de capacitación, motivación y disponibilidad de usuarios, clientes, proveedores de servicios, personal y proveedores.
  - Acceso relacionado a datos, información y aplicaciones: acceso a datos, información y aplicaciones necesarias, documentos y datos restringidos.
  - Conocimientos: conocimientos de los usuarios y del personal de soporte en el uso de las aplicaciones.
  - Infraestructura e instalaciones: aspectos de salud y seguridad, restricciones de acceso, requerimientos de espacio y capacidad del equipamiento de TI, consideraciones sobre la red y requerimientos de aire acondicionado.

4.3.2. Ejecución de transferencia, implementación y retiro

El [descripción del rol] es responsable de asegurar que las siguientes actividades sean realizadas:

- Cambio o transferencia de activos financieros: cambios en cobro, renovación o compra de licencias, compra o cambio en el aspecto financiero de los costos de mantenimiento.
- Transferencia o transición de negocios y organización: involucra cambios sobre la misma organización. Las actividades incluyen:
  - Terminación de la estructura organizacional, incluidos los roles y responsabilidades.
  - Comunicar el cambio sobre la nueva estructura de la organización, los roles y responsabilidades.
  - Asegurar que las personas se adapten y adopten las nuevas rutinas.
- Implementar procesos y materiales: los procesos son implementados junto con los materiales asociados, es decir, políticas, procedimientos, material de capacitación y estructura organizacional.

Comment [BV34]: Las actividades deben ser especificadas en el plan de implementación.

Comment [BV35]: Estos son ejemplos. Adapte a las actividades de transferencia, implementación y retiro de su propia organización.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Implementar capacidad de gestión del servicio: los procesos, sistemas o herramientas nuevas o modificadas se implementan para actividades de gestión del equipo del proveedor de servicios.
- Transferir el servicio: revisar desempeño y riesgos del servicio, auditar los activos y configuración de servicio, finalizar el catálogo de servicios y comunicar los cambios a todas las partes interesadas.
- Implementar el servicio: implementar los servicios nuevos o modificados. Un caso especial de implementación es el desmantelamiento y retiro del servicio.
    - Desmantelamiento y retiro del servicio: desmantelar y retirar un servicio requiere paciencia adicional en relación a la disponibilidad (retención luego del desmantelamiento), seguridad, confidencialidad, licencia y/o requerimientos contractuales sobre los datos. El [descripción del rol] proporciona información sobre cuánto tiempo y cuánta información debe quedar disponible para el negocio luego del evento y cómo preservarlos y dejarlos disponibles para el negocio.
    - Eliminar activos redundantes: el [descripción del rol] es responsable de garantizar que los activos de los servicios retirados sean identificados, como también de que los activos redundantes sean eliminados, incluidos los datos, información y registros redundantes.
- La integridad del hardware, software y demás componentes de servicio son mantenidos durante la implementación de la liberación.
- El éxito de la liberación es monitoreado y analizado.

Comment [BV36]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV37]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL y no ISO 20000.

4.3.3. Verificar implementación

Una vez terminada la implementación, el [descripción del rol] es responsable de verificar que todos los usuarios, personal de operación del servicio y demás personas afectadas sean capaces de utilizar el servicio. La verificación controla que:

- Se encuentren instalados los servicios y los activos de servicio.
- La documentación esté actualizada.
- El material de comunicación esté listo para ser distribuido.
- Los roles estén asignados.
- Las personas estén listas para operar y usar el servicio nuevo o modificado.
- Los sistemas de medición estén disponibles.

El [descripción del rol] es el responsable de recolectar información y comentarios de los usuarios (clientes) y de procesar todos los temas que surjan durante y como resultado de la implementación.

En caso de una implementación no exitosa, el [descripción del rol] es el responsable de iniciar el plan de rectificación, que incluye volver a la línea base establecida antes de la implementación, investigar los motivos de la falla y acordar con el cliente las acciones a tomar.

Comment [BV38]: Esto puede ser modificado. Si ya tiene una documentación que describa el plan de rectificación en caso de implementación no exitosa, inclúyala aquí.

4.3.4. Soporte temprano (ELS)

La transición de un servicio termina con la fase de ELS. Durante esa fase, el personal de implementación ayuda a resolver inconvenientes operacionales y de soporte, a implementar mejoras y resolver problemas para ayudar a estabilizar el servicio.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

El [descripción del rol] es responsable de:

- Coordinar los equipos de implementación.
- Coordinar actividades con las funciones operacionales: Service desk, operaciones de TI
- Asegurar que los criterios de salida estén definidos y actualizados.
- Asegurar que la documentación y base de conocimientos estén actualizadas.
- El ELS termina cuando se alcanzan los criterios de salida.

4.4. Revisión y cierre

El [descripción del rol] es responsable de asegurar que se revise la implementación. La revisión incluye las siguientes actividades:

- Se conozca la experiencia del cliente.
- Verificar si se implementaron los cambios.
- Revisar el desempeño alcanzado y que no queden inconvenientes de desempeño sin resolver.
- Controlar si se han eliminado todos los activos redundantes.
- Los incidentes creados dentro del mes posterior a la implementación son analizados.

El [Gerente de cambios] es el responsable de la revisión post-implementación y de elaborar el informe correspondiente (consultar Solicitud de cambio y Registro del cambio en el Apéndice del proceso de Gestión de cambios). El [Gerente de cambios] distribuye el informe de implementación al [Comité asesor de cambios], al Gerente de incidentes y al Gerente de cumplimiento de solicitudes. El Gerente de cambios] es el responsable de evaluar el impacto de las solicitudes de cambio sobre las liberaciones y planes de implementación y de definir oportunidades de mejora dentro del alcance de la reunión por revisión del cambio.

4.5. Liberación de emergencia

El [descripción del rol] es el responsable de gestionar las liberaciones de emergencia. La liberaciones de emergencia se manejan de la siguiente forma:

- El Gerente de liberación e implementación designa equipos de liberación de emergencia para el cliente y para cada servicio.
- El Gerente de liberación y implementación se comunica con el Gerente de cambios e definen los siguientes criterios, procedimientos y cronograma de cambios de emergencia.
- El equipo de liberación de emergencia incluye los siguientes miembros:
  - [Gerente de liberación e implementación]
  - [Gerente de cambios]
  - […]
- El equipo de liberación de emergencia es responsable de:
  - Desarrollar el plan de liberación
  - Plan de comunicación
  - Establecer comunicación con clientes, usuarios y proveedores.
  - Preparar el plan de implementación y rectificación.
  - Construir la liberación.
  - Implementar la liberación

Comment [BV39]: Este es un ejemplo. Este puede ser cualquier otra función que realice actividades operacionales, por ej., personal que realice actividades de gestión de incidentes.

Comment [BV40]: Modifique según sus propios requerimientos.

Comment [BV41]: Esto es una buena práctica. Adaptar a los propios necesidades. Incluye verificación de todos los pasos importantes, ej. test, objetivos, durante la implementación.

Comment [BV42]: Esto es una buena práctica. Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV43]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL pero no ISO 20000.

Comment [BV44]: ***OPCIÓN*** Este es un requerimiento de ISO 20000. Si está implementando ITIL y no ISO 20000 puede borrar esta sección o adaptarla y usarla en el ámbito de implementación de ITIL.

Comment [BV45]: Este es un ejemplo de un proceso de liberación de emergencia muy simplificado. En función de su organización, servicios, clientes y proveedores, adáptelo a su propia situación.

Comment [BV46]: Adapte a su propia organización.

Comment [BV47]: Modifique en caso que sea necesario. Este puede ser alguien del equipo de liberación de emergencia.

Comment [BV48]: Modifique en caso que sea necesario. Este puede ser el Comité asesor de cambios de emergencia (ECAB) o el Gerente de liberación e implementación tiene contacto directo con el ECAB.

Comment [BV49]: Elimine esto si los proveedores no están involucrados en la liberación de emergencia.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Realizar la revisión post-implementación e informar al [Gerente de liberación e implementación].

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de liberación e implementación

El [descripción del rol] asigna el rol de Gerente de liberación e implementación.

Responsabilidades del Gerente de liberación e implementación:

- [illegible] Gestión de liberación e implementación.
- Coordinar con otros roles de gestión del servicio, especialmente con el proceso de gestión de cambios lo siguiente:
  - Informar al Gerente de cambios el cronograma de liberación.
  - [illegible]
  - Éxito o fracaso de la liberación.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- [illegible]
- [illegible]
- Planificación y coordinación los recursos necesarios para construir, probar e implementar cada liberación.
- Garantizar que se conceda autorización para el cambio antes de comenzar cualquier actividad que lo requiera.

5.2. Profesional de construcción y paquete de liberación

El [descripción del rol] asigna el rol de Profesional de construcción y paquete de liberación.

Entre las responsabilidades del Profesional de construcción y paquete de liberación se incluye:

- Ayudar a diseñar el paquete de liberación.
- [illegible]
- [illegible]
- Probar la liberación.

5.3. Profesional de implementación

El [descripción del rol] asigna el rol de Profesional de implementación.

Entre las responsabilidades del Profesional de implementación se incluyen:

- Ayudar a planificar la implementación.
- [illegible] sido autorizadas por gestión de cambios.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

- Ejecutar la implementación.
- [illegible]
- Proporcionar comentarios sobre la implementación.

6. Medición y métricas

6.1. Medición

El [descripción del rol] es el responsable de generar informes.

Los informes son enviados al Gerente de nivel de servicios en forma mensual .

El [descripción del rol] es responsable de lo garantizar que:

- Los informes sean generados mensualmente, con resúmenes trimestrales y anuales.
- [illegible]
- [illegible]

6.2. Métricas

Se generan informes de métricas. Métricas para informar:

- Cantidad de liberaciones
- [illegible]
- [illegible]

6.3. Factor crítico de éxito (CSF) e Indicadores clave de desempeño (KPI)

El [descripción del rol] es el responsable de definir los CSF y los respectivos KPI. El cumplimiento de los KPI es monitoreado y evaluado por el [descripción del rol].

Factor crítico de éxito	Indicador clave de desempeño
Las liberaciones son creadas, probadas e [illegible]	Cantidad de veces en que fue invocado el procedimiento de rectificación
	[illegible]
	Mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Plan de liberación	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de liberación e implementación	Los planes de liberación son archivados luego de la revisión de post-

Comment [BV50]: O rol similar. Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV51]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV52]: Por ejemplo: Gerente de liberación e implementación, Gerente de mejora continua de servicios

Comment [BV53]: Modifique según sus propios requisitos.

Comment [BV54]: [illegible]

Comment [BV55]: Ejemplo de CSF y [illegible] procesos y como base de mejora.

Comment [BV56]: Generalmente, el Gerente de liberación e implementación

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

				implementación.
Plan de implementación	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de liberación e implementación	Los planes de liberación son archivados luego de la revisión de post-implementación.
Informes	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de liberación e implementación	Los informes se guardan por [...].

Comment [BV57]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV58]: Generalmente, el Gerente de liberación e implementación

Comment [BV59]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV60]: Generalmente, el Gerente de liberación e implementación

Comment [BV61]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV62]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], [illegible] documento por lo menos una vez al año.

Comment [BV63]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

9. Apéndices

- Apéndice 1: Plantilla de planificación de liberación
- Apéndice 2: Plantilla de Política de liberación e implementación para clientes

[cargo]

[nombre]

_____

[firma]

Comment [BV64]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.