

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [20A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCESO DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

**Commented [20A2]:** Si desea ver más información sobre el proceso de gestión de configuración, consulte <https://advisera.com/20000academy/blog/2013/06/04/knowning-herd-service-asset-configuration-management-sacm/>

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

**Commented [20A3]:** 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.

## Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	20000Academy	Plantilla básica del documento

## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	<b>3</b>
<b>3. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>	<b>3</b>
3.1 ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN (EC) Y BASE DE DATOS DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN (CMDB)	3
3.2 LÍNEA BASE DE CONFIGURACIÓN	3
<b>4. ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>	<b>4</b>
4.1 GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN	4
4.2 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO	4
4.3 CONTROL DE LA CONFIGURACIÓN	4
4.4 CONTABILIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ESTADO	5
4.5 VERIFICACIÓN Y AUDITORÍA	5
<b>5. ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>5</b>
5.1 GERENTE DE CONFIGURACIÓN	5
5.2 BIBLIOTECARIO DE CONFIGURACIÓN	5
<b>6. MEDICIÓN Y REPORTE</b>	<b>6</b>
6.1 MEDICIÓN	6
<b>7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO</b>	<b>6</b>
<b>8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<b>7</b>
<b>9. APÉNDICES</b>	<b>7</b>

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de gestión de configuración. [Nombre de la organización] usa el Proceso de Gestión de la Configuración para el control de los Elementos de Configuración (EC) requeridos para la entrega de los servicios, y para asegurar que se dispone de información precisa y fiable sobre estos EC cuando sea necesario.

El alcance del proceso de Gestión de la Configuración abarca el ciclo de vida completo de todos los Elementos de Configuración (EC). Este documento es aplicado a todas las actividades, procesos, y documentos incluidos en el SGS.

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 el SGS.

## 2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, capítulos 7.5.4 e), 8.2.6, 8.5.2.1
- Proceso de gestión de incidentes
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Proceso de gestión de problemas
- Proceso de gestión de cambios

## 3. Visión general del proceso

### 3.1 Elementos de Configuración (EC) y Base de Datos de la Gestión de la Configuración (CMDB)

Los EC son elementos que deben ser gestionados para suministrar servicios de TI.

El Responsable de Configuración es responsable de identificar el alcance de los EC se registran y almacenan en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)

Las actualizaciones de EC son autorizadas a través del proceso de gestión de cambios. Las modificaciones a la información de configuración son llevadas a cabo por la persona que se encarga de gestionar la Librería de Configuración.

### 3.2 Línea base de configuración

**Commented [20A4]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10\_Procesos\_de\_Resolucion\_y\_Ejecucion / 10.1\_Gestion\_de\_Incidentes".

**Commented [20A5]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10\_Procesos\_de\_Resolucion\_y\_Ejecucion / 10.2\_Gestion\_de\_solicitudes\_de\_servicio".

**Commented [20A6]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10\_Procesos\_de\_Resolucion\_y\_Ejecucion / 10.3\_Gestion\_de\_problemas".

**Commented [20A7]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09\_Procesos\_Diseño\_Construccion\_y\_Transicion\_de\_Servicios / 09.1\_Gestion\_de\_Cambios".

**Commented [20A8]:**

**Commented [20A9]:** Este es un ejemplo de "profundidad" del alcance. Adapte a su propia situación.

[Redacción de configuración de un EC existente en la CMDB y la liberación de un EC nuevo]

La persona que maneja la Librería de Configuración es responsable de generar la línea base de configuración, y la foto instantánea, especialmente de los EC afectados, antes de ejecutar la implementación de una liberación en el ambiente de producción. Las líneas base y las fotos instantáneas se guardan en [indicar ubicación].

**Commented [20A10]:** Por favor, incluye información sobre donde se almacenarán las instantáneas de acuerdo a las prácticas definidas por tu organización.

## 4. Actividades del Proceso

### 4.1. Gestión y planificación

El Responsable de la Configuración definirá y revisará [anualmente] los siguientes elementos:

- Los tipos de EC que están bajo el control del proceso de Gestión de la Configuración
- [Redacción de configuración de un EC existente en la CMDB y la liberación de un EC nuevo]
- La convención de nomenclatura para la identificación de los EC

**Commented [20A11]:** Adaptar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A12]:** Sólo son recomendaciones; puedes adaptarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

### 4.2. Identificación y registro

Nuevos EC pueden ser identificados cuando:

- Nuevos servicios están siendo diseñados, comprados, o implementados
- Nuevos componentes hardware y software (no documentados previamente como EC) están siendo detectados en la infraestructura de la organización a través de actividades de monitorización

Cualquier nuevo elemento que cae dentro del alcance de la Gestión de la Configuración y ha sido aprobado por el proceso de Gestión del Cambio debe ser documentado, por la persona encargada de

[Redacción de configuración de un EC existente en la CMDB y la liberación de un EC nuevo]

cualquier relación relevante con otros ECs.

Durante el registro de nuevos ECs, la persona encargada de manejar la Librería de Configuración, debe cumplir con la convención acordada para el nombramiento de los EC, para evitar duplicidades en la CMDB.

### 4.3. Control de la Configuración

Los siguientes mecanismos son utilizados para prevenir que los ECs sean añadidos, modificados, reemplazados, o eliminados, sin tener en cuenta el procedimiento:

- Control de acceso – Solo la persona encargada de manejar la Librería de Configuración está autorizada para acceder y modificar contenido de la CMDB.

[Redacted text]

Commented [20A13]: [Redacted comment]

#### 4.4. Contabilización y seguimiento del estado

Los EC registrados pasan por diferentes estados durante su ciclo de vida. Solamente utilizando una Solicitud de cambio se puede agregar, modificar, reemplazar o eliminar/retirar un EC. Sólo usuarios autorizados, como se especifica en la sección 7, pueden realizar cambios, por ejemplo, actualizar la CMDB.

Para asegurar el seguimiento de versión de los EC, el [cargo] asegura que los cambios; es decir, [Redacted text]

Commented [20A14]: Por favor, inserta el cargo adecuado de acuerdo a las prácticas empleadas en tu organización. Por ejemplo: CEO, CIO, Director TI, Responsable TI, Responsable del SGS, etc.

[Redacted text]

Commented [20A15]: Por ej., [Redacted comment]

- El Responsable de la Configuración es parte constitutiva de la Junta Asesora de Cambios
- El Responsable de la Configuración asegura que el personal operativo involucrado en el Proceso de Gestión de Cambios tiene acceso de lectura a la CMDB

#### 4.5. Verificación y auditoría

[Redacted text]

Commented [20A16]: Por favor, inserta el cargo adecuado de acuerdo a las prácticas empleadas en tu organización. Por ejemplo: CEO, CIO, Director TI, Responsable TI, Responsable del SGS, etc.

Commented [20A17]: [Redacted comment]

Commented [20A18]: [Redacted comment]

### 5. Roles y responsabilidades

#### 5.1. Gerente de configuración

El [cargo] asigna el rol de Gerente de configuración.

Commented [20A19]: Por favor, inserta el cargo adecuado de acuerdo a las prácticas empleadas en tu organización. Por ejemplo: CEO, CIO, Director TI, Responsable TI, Responsable del SGS, etc.

Responsabilidades del Gerente de configuración:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro el alcance de la gestión de la configuración.
- Coordinar con otros roles de gestión del servicio.
- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso de gestión de configuración.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.

[Redacted text]

Commented [20A20]: [Redacted comment]

#### 5.2. Bibliotecario de configuración

[nombre de la organización]

El [cargo] asigna el rol de Bibliotecario de configuración, que es la persona que maneja la Librería de Configuración.

- 1. [Redacted]
- 2. [Redacted]
- 3. [Redacted]

**Commented [20A21]:** [Redacted]

**Commented [20A22]:** Sólo son recomendaciones; puedes adaptarlas de acuerdo a las prácticas empleadas en tu organización.

## 6. Medición y reporte

### 6.1. Medición

El Responsable de la Configuración es responsable de:

- Definir y revisar [anualmente] los Factores Críticos de Éxito (CSFs) que soportan los objetivos actuales del plan del SGS, y los correspondientes KPIs que pueden ser utilizados para monitorizar el proceso de cumplimiento de los CSFs.

**Commented [20A23]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

- 1. [Redacted]
- 2. [Redacted]
- 3. [Redacted]
- 4. [Redacted]

**Commented [20A24]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13\_Revision\_por\_parte\_de\_la\_direccion".

**Commented [20A25]:** [Redacted]

- En base a las mediciones, identificar cualquier aspecto que requiera mejoras

**Commented [20A26]:** [Redacted]

El Bibliotecario de Configuración es responsable de producir mensualmente informes.

**Commented [20A27]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Cada vez que los objetivos del SGS se actualizan en el Plan del SGS, el Responsable de la Configuración revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones de Proceso, para reflejar los nuevos objetivos.

## 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
Base de datos de la Gestión de la Configuración	[nombre de la herramienta]	[cargo]	El Bibliotecario de la Configuración tiene permisos para agregar o modificar registros de configuración en la CMDB.	Los registros de se guardan por un tiempo de 3 años.

**Commented [20A28]:** Responsabilidad general sobre el Registro de EC. Habitualmente, el Gerente de SACM.

**Commented [20A29]:** Modifique en caso que sea necesario.

**Commented [20A30]:** Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

[nombre de la organización]

Informes	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de configuración.	Los informes se guardan por periodo de 3 años
----------	----------------------------	---------	---------------------------	---

## 8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

## 9. Apéndices

- Apéndice 1 – Base de Datos de Gestión de la Configuración

[cargo]

[nombre]

[firma]

**Commented [20A31]:** Por favor, incluye el nombre del informe que el Bibliotecario de Configuración debe preparar, de acuerdo a las prácticas de tu organización y tal y como se define en la sección 6

Si se tienen que generar más de 1 informe, incluir todos los nombres.

**Commented [20A32]:** Habitualmente el Gerente de configuración.

**Commented [20A33]:** Por favor, inserta el cargo adecuado de acuerdo a las prácticas empleadas en tu organización. Por ejemplo: CEO, CIO, Director TI, Responsable TI, Responsable del SGS, etc.

**Commented [20A34]:** Modifique en caso que sea necesario.

**Commented [20A35]:** Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A36]:** Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

**Commented [20A37]:** Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

**Commented [20A38]:** Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.