

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

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

POLÍTICA DE GESTIÓN DE CAMBIO

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

Commented [20A2]: 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

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3. POLÍTICA.....	3
3.1. ALCANCE Y OBJETIVOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS.....	3
3.2. DIRECTRICES DEL PROCESO	4
3.2.1. Documentación de la RfC.....	4
3.2.2. Selección del tipo de RfC.....	4
3.2.3. Aprobación de la RfC.....	4
3.2.4. Manejo de cambios.....	4
3.3. COMITÉ ASESOR DE CAMBIOS (CAB) Y COMITÉ ASESOR DE CAMBIOS DE EMERGENCIA (ECAB)	5
4. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	5
5. APÉNDICES.....	6

1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de esta política es asegurar que los cambios en [nombre de la organización] sean tratados a través de un proceso establecido.

Commented [20A3]: Por favor, incluye el nombre de tu organización.

Esta política aplica a todos los empleados de tiempo completo, de media jornada y contratados de [nombre de la organización]; como también a proveedores relacionados en actividades que utilizan o manejan soluciones tecnológicas dentro de [nombre de la organización].

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización].

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 8.5.1, 8.5.1.1, 8.5.1.2, 8.5.1.3
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de nivel de servicios
- Proceso Gestion Activos
- Proceso de gestión de configuración del servicio
- Proceso de mejora continua del servicio

Commented [20A4]: Puede encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A5]: Puede encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios / 6.2_Proceso_Gestion_Activos".

Commented [20A6]: Puede encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios / 06.3_Gestion_de_configuracion".

Commented [20A7]: Puede encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "14_Mantenimiento_y_mejora".

3. Política

El proceso de Gestión de cambios administra los ciclos de vida de todos los cambios, permitiendo que éstos puedan realizarse sin interrumpir los servicios de TI. Un cambio es el agregado, modificación o eliminación de cualquier cosa que puede afectar los servicios de TI.

3.1. Alcance y objetivos del proceso de Gestión de cambios

El alcance del proceso de gestión de cambios en [nombre de la organización] abarca:

- Cambios **sin** potencial de tener alto impacto sobre los servicios o sobre los clientes. Cambios **con** potencial de tener alto impacto sobre los servicios o sobre los clientes pueden ser:
 - Cambios que impactan sobre el 75% de los usuarios.
 - Cambios sobre sistemas operativos y sobre todos los sistemas.
 - Eliminación de un servicio.
 - Transferencia de un servicio desde el proveedor de servicios al cliente o a otra parte.

Commented [20A8]: Esta es solamente una de las

Commented [20A9]: Sólo son ejemplos; por favor, adapto de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A10]: Estos son ejemplos. Adaptar a su propios requerimientos.

Commented [20A11]: Son puntos obligatorios; pero puedes incluir elementos adicionales de acuerdo a las prácticas de tu organización

- Asegurar que luego de cualquier cambio sobre los Elementos de configuración se realice una actualización de la Base de datos de la configuración (CMDB, consultar el proceso de Gestión de configuración).

3.2. Directrices del proceso

Los cambios influyen significativamente en los servicios operacionales y sus respectivos procesos de

3.2.1. Documentación de la RfC

Todo cambio es iniciado por un documento de Solicitud de cambio. Los cambios que no tienen una RfC son rechazados. Una parte obligatoria de la RfC es el alcance del cambio; es decir, los CI afectados.

Las RfC son analizadas por el Gerente de cambios con una frecuencia **anual** para analizar tendencias. En base a las conclusiones del análisis, el Gerente de Cambios, junto con el Gerente de Mejora Continua del Servicio, identificará potenciales mejoras y las documentará en el **Registro de Mejora Continua del Servicio** (Registro CSI).

3.2.2. Selección del tipo de RfC

[Nombre de la organización] acuerda con el cliente los siguientes tipos de RfC:

- **Cambio estándar** – un cambio previamente autorizado que es de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo.

Cada tipo de RfC es específica del cliente y, por lo tanto, es parte integral del Acuerdo de nivel de servicios.

3.2.3. Aprobación de la RfC

Todas las RfC deben ser aprobadas.

El Gerente de cambios es responsable de definir y ponerse de acuerdo con el cliente en estructura de la Autoridad del Cambio, y documentarlo en el **Acuerdo de nivel de servicios (SLA)**. La Autoridad de cambio involucra a todas las partes interesadas para tomar decisiones sobre la aceptación de solicitudes de cambio.

3.2.4. Manejo de cambios

Commented [20A12]:

Commented [20A13]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A14]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "14_Mantenimiento_y_mejora".

Commented [20A15]: Ejemplo: Instalación aplicación estándar, cambio tóner de impresora, etc.

Commented [20A16]: Ejemplo: Desarrollo de una aplicación nueva, actualización planificada de tecnología, etc

Commented [20A17]: Ejemplo: Cambio de emergencia de hardware crítico, corrección de fallo crítico, etc.

Commented [20A18]:

Commented [20A19]:

Commented [20A20]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Todas las RfC con potencial de tener impacto importante sobre los servicios o sobre los clientes son gestionadas a través del proceso de **Diseño y transición del servicio**. Todos los demás cambios son gestionados por medio del proceso de Gestión de cambios.

Commented [20A21]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construcción_y_Transición_de_Servicios / 09.2_Diseño_y_Transición_del_Servicio".

Commented [20A22]: Modifique en caso que sea necesario.

Rectificación: La Autoridad de cambio (**CAB o ECAB**) es responsable de asegurar que antes de que se realice la implementación del cambio estén disponibles las acciones que deben tomarse en caso que el cambio no sea exitoso para restaurar el normal funcionamiento de los servicios. En caso que sea posible, se prueba el plan de rectificación.

Commented [20A23]: Selecciona el que corresponda.

El tratamiento de los cambios normales está detallado en el Proceso de gestión de cambios.

3.3. Comité asesor de cambios (CAB) y Comité asesor de cambios de emergencia (ECAB)

El CAB designado por [..]. El CAB tiene las siguientes características:

- Es presidido por el [Gerente de cambio].

Commented [20A24]: Por ej., Gerente de servicios.

Commented [20A25]: Este es un ejemplo. Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A26]: Puedes adaptar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización

Commented [20A27]:

- El CAB tiene miembros permanentes: [Gerente de Cambios, representante del cliente, propietario del servicio] y los miembros temporarios son designados según el tema del cambio. Los miembros temporales son designados por el Gerente de cambios.

Commented [20A28]: Si es algún otro rol el que preside el CAB, indíquelo aquí.

Commented [20A29]: Puedes adaptarlo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A30]: Son obligatorios; puedes incluir roles adicionales de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A31]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A32]: Por ej., CIO

Commented [20A33]:

El ECAB es presidido por el Gerente de cambios.

El CAB elabora una planificación y [cargo] prepara un calendario de cambios para la implementación.

Commented [20A34]: Puedes incluir miembros adicionales según corresponda, de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A35]:

4. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

Commented [20A36]:

[nombre de la organización]

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.

Commented [20A37]: Por favor, añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

Commented [20A38]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Solicitud de cambio y Registro del cambio
- Apéndice 2 – Minutas de reuniones del CAB
- Apéndice 3 – Calendario de cambios

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A39]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.