

[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 CAMBIOS

Commented [20A2]: Si desea ver más información sobre el proceso de gestión de cambios, consulte <https://advisera.com/20000academy/blog/2013/04/23/elements-change-management-itil/>

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

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO	3
4. ACTIVIDADES DEL PROCESO	4
4.1. CAMBIO NORMAL.....	4
4.1.1. Creación y registro de una Petición de Cambio (RFC).....	4
4.1.2. Evaluación y clasificación del cambio.....	4
4.1.3. Aprobación del cambio.....	4
4.1.4. Coordinación de la construcción y prueba del cambio	5
4.1.5. Autorización de implementación del cambio.....	5
4.1.6. Coordinación de implementación del cambio.....	5
4.1.7. Revisión y cierre del registro del cambio	6
4.2. CAMBIO DE EMERGENCIA.....	6
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	6
5.1. GERENTE DE CAMBIOS.....	6
5.2. INICIADOR DEL CAMBIO	7
5.3. EJECUTOR DE CAMBIOS	7
5.4. AUTORIDAD DE CAMBIOS (CAB o ECAB)	7
6. MEDICIÓN Y REPORTE	7
7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO	8
8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	8
9. APÉNDICES.....	8

1. Objetivo, alcance y usuarios

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

Este documento se aplica 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.

Commented [20A4]: Por favor, incluye el nombre de tu empresa

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4.e), 8.5.1
- Política de gestión de cambio
- Proceso de diseño y transición de servicios
- Proceso de gestión de configuración
- Proceso de gestión de entrega y despliegue
- Proceso de gestión de capacidad
- Proceso de gestión de continuidad del servicio
- Proceso de gestión de la disponibilidad
- Proceso de gestión de incidentes
- Proceso de gestión de solicitudes de servicio
- Proceso de gestión de problemas

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios"

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.2_Diseño_y_Transicion_del_Servicio".

Commented [20A7]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios / 06.3_Gestion_de_configuracion"

Commented [20A8]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.3_Gestion_de_Entrega_y_Despliegue".

Commented [20A9]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.3_Gestion_de_capacidad".

Commented [20A10]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "11_Procesos_Aseguramiento_del_Servicio / 11.2_Gestion_de_continuidad_del_servicio_de_TI"

Commented [20A11]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "11_Procesos_Aseguramiento_del_Servicio / 11.1_Gestion_de_disponibilidad".

Commented [20A12]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.1_Gestion_de_incidentes".

Commented [20A13]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.2_Gestion_de_solicitudes_de_servicio".

Commented [20A14]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.3_Gestion_de_problemas".

Commented [20A15]: Esta es una descripción general del proceso. Debe ser adaptada de acuerdo al SLA, pero los pasos detallados aquí son obligatorios según ISO 20000.

Commented [20A16]: Son recomendaciones de objetivos; puedes incluir objetivos adicionales, o puedes borrar los existentes, de acuerdo a las prácticas de tu organización

3. Visión general del proceso

El propósito de la Gestión de Cambios es asegurar que todos los cambios son evaluados, aprobados, implementados y revisados de una manera controlada.

Los objetivos de la Gestión de Cambios son los siguientes:

- Asegurar que las peticiones de cambios se registran y se clasifican
- Evaluar las solicitudes de cambio siguiendo un criterio definido
- Asegurar que las peticiones de cambio son aprobadas antes de que los cambios sean desarrollados y desplegados
- Establecer una planificación de todos los cambios y comunicarlo a las partes interesadas

4. Actividades del proceso

4.1. Cambio normal

Un cambio normal es todo aquel que no sea un cambio estándar (cambio autorizado previamente, de bajo riesgo) o un cambio de emergencia (cambio no planificado que debe ser implementado lo antes posible).

4.1.1. Creación y registro de una Petición de Cambio (RFC)

Una RFC puede ser presentada de las siguientes formas:

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

El Gerente de Cambios define la información obligatoria para la RFC de un cambio normal.

Se utiliza [herramienta] para registrar las RFC. Los cambios que no son abiertos directamente en la herramienta son registrados por el Ejecutor del Cambio.

4.1.2. Evaluación y clasificación del cambio

El Ejecutor del Cambio es el responsable de evaluar las RFC en base a la información del proceso de Gestión de cambios y de otros procesos:

- Gestión de incidentes
- Gestión de solicitudes de servicio

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

- Gestión de continuidad de servicios
- Gestión de la disponibilidad

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

En base a la evaluación del RFC, el Ejecutor del Cambio es responsable de clasificar el cambio según lo definido y acordado con el cliente (dentro del alcance del SLA).

4.1.3. Aprobación del cambio

Se aplica el siguiente modelo de autorización:

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Commented [20A17]: Esta es una descripción general del proceso. Debe ser adaptada de acuerdo al SLA, pero los pasos detallados aquí son obligatorios según ISO 20000.

Commented [20A18]: Adaptar a su propias necesidades.

Commented [20A19]:

Commented [20A20]:

Commented [20A21]: Ingrese el nombre de la herramienta; también puede ser una hoja de cálculo o documento de texto. Es altamente recomendable utilizar una herramienta, especialmente una que integre la CMDDB (para listar y actualizar los datos de los EC).

Commented [20A22]:

Cambio de emergencia	Cualquier nivel de riesgo	Comité asesor de cambios de emergencia (ECAB)
----------------------	---------------------------	---

La Autoridad de cambio se asegura que los riesgos, el impacto potencial sobre los servicios y los clientes, los requerimientos de servicio, los beneficios comerciales, la factibilidad técnica y el impacto financiero sean tenidos en cuenta al momento de autorizar cambios.

[Redacted text]

Commented [20A23]:

En base al contenido de las Peticiones de Cambio (RfCs) y a las potenciales áreas impactadas por el cambio, el Gerente de Cambios decidirá la lista de los miembros del CAB para la siguiente reunión, y enviará un avance de los RfCs (y cualquier otra información relevante) a todos los miembros del CAB.

Las reuniones del Comité asesor de cambios de emergencia (ECAB) tienen que ser acordadas inmediatamente en caso de Cambios de Emergencia. El Gerente de Cambios organiza las reuniones

[Redacted text]

Commented [20A24]:

Los cambios rechazados por el Gerente de Cambios son cerrados después de notificar al Iniciador del Cambio las razones por las que se ha rechazado el cambio.

Commented [20A25]: Esta es una práctica común. Cambiar si es necesario.

4.1.4. Coordinación de la construcción y prueba del cambio

El Gerente de cambios es el responsable de coordinar la construcción y las pruebas del cambio que no forman parte de la liberación. Los cambios que están incluidos en la liberación son coordinados por el [Gerente de liberación e implementación] dentro del alcance del proceso de Gestión de

[Redacted text]

4.1.5. Autorización de implementación del cambio

La Autoridad de cambios autoriza la implementación de los cambios.

4.1.6. Coordinación de implementación del cambio

[Redacted text]

Commented [20A26]:

y de comunicárselo a todas las partes interesadas. El calendario de cambios es la única base para planificación e implementación de las entregas.

El Ejecutor del cambio comunica la planificación de cambios a todas las partes interesadas antes de que se ejecute el cambio, y también comunica toda la información relevante tan pronto como esté disponible.

Commented [20A27]: Cambiar en caso de que sea necesario.

El **Iniciador del cambio** tiene la responsabilidad de diseñar, documentar e implementar (cuando sean necesario) el procedimiento de rectificación para cada cambio. La Autoridad de cambio es responsable de invocar el procedimiento de rectificación. El Gerente de cambios analiza e investiga los cambios de configuración (CMDB, una base de datos donde se almacenan los EC y los datos relacionados) con datos sobre el cambio que se implementa.

Commented [20A28]: Cambiar en caso de que sea necesario.

Commented [20A29]:

4.1.7. Revisión y cierre del registro del cambio

El Gerente de cambios realiza una evaluación del cambio una vez implementado y, en base a los resultados, cierra el cambio e inicia la Revisión post implementación (PIR) en la Solicitud de cambio y Registro del cambio.

4.2. Cambio de emergencia

Los cambios de emergencia son autorizados por el Comité asesor de cambios de emergencia [ECAB], que también documenta el cambio en la Solicitud de cambio y registro del cambio. El [ECAB] toma la decisión sobre la necesidad y posibilidad de probar el cambio que debe ser implementado.

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de cambios

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

Commented [20A30]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Responsabilidades del Gerente de cambios:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro el alcance de la gestión de cambios.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- Administrar el trabajo del personal de cambios.
- Diseñar la jerarquía de autorización de cambios.
- Presidir las reuniones de la CAB

- Elabora las minutas de las reuniones de la CAB

5.2. Iniciador del cambio

Un Iniciador de cambios puede ser alguien de la organización o alguien externo. Todo Iniciador de cambios es responsable de:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A31]: [Redacted]

5.3. Ejecutor de cambios

El [cargo] asigna el rol del Ejecutor de cambios.

El Ejecutor de cambios es responsable de:

- Revisar la RfC.
- Asignar la RfC a la Autoridad de cambios correspondiente.

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A32]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Commented [20A33]: [Redacted]

5.4. Autoridad de cambios (CAB o ECAB)

El rol de Autoridad de cambios depende de la categoría del cambio. La CAB (o la ECAB) generalmente es la Autoridad de Cambios. Entre las responsabilidades de los miembros de la CAB se incluyen:

- Revisión de RfC.
- Autorizar implementación de cambios.

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A34]: [Redacted]

6. Medición y reporte

El Gerente de cambios es responsable de:

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

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

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

Commented [20A35]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A36]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13_Revision_por_parte_de_la_direccion".

Commented [20A37]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A38]: [Redacted]

Commented [20A39]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

[nombre de la organización]

Cuando se actualicen los objetivos del SGS en el Plan del SGS, el Gerente de cambios revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones del 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
Registro del cambio (en formato electrónico)	[nombre de la herramienta]	Ejecutor del cambio	Personal de gestión de cambios	Los registros de cambios se guardan por [...]
RfC	[nombre de la herramienta]	Ejecutor del cambio	Personal de gestión de cambios	Los informes se guardan por un periodo de [3 años].
Minutas de reuniones del CAB	[nombre de la herramienta]	Gerente de cambios	Gerente de cambios	Los informes se guardan por un periodo de [3 años].
Calendario de cambios	[nombre de la herramienta]	Ejecutor de cambios	Personal de gestión de cambios	Los informes se guardan por un periodo de [3 años].

Commented [20A40]: Responsabilidad general sobre el Registro de cambios. Habitualmente, el Gerente de cambios.

Commented [20A41]: Incluir el tiempo máximo que se pueden mantener, por ejemplo, 3 años

Commented [20A42]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A43]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A44]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A45]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

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.

Commented [20A46]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A47]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

9. Apéndices

[nombre de la organización]

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

[cargo]

[nombre]

[firma]

[firma]

Commented [20A48]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.