

[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 ENTREGA Y DESPLIEGUE

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. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO	3
3.1 UNIDAD Y PAQUETE DE ENTREGA	4
3.2 OPCIONES DE DESPLIEGUE.....	4
3.3 POLÍTICA PARA CLIENTES	4
4. ACTIVIDADES DE PROCESO.....	4
4.1. PLANIFICACIÓN DE ENTREGA Y DESPLIEGUE	4
4.1.1. <i>Planes de entrega y despliegue</i>	4
4.1.2. <i>Planificación de implementación</i>	4
4.2. CONSTRUCCIÓN Y PRUEBA DE ENTREGA	5
4.2.1. <i>Construcción de entrega</i>	5
4.2.2. <i>Creación y gestión de ambientes de prueba</i>	5
4.2.3. <i>Prueba del servicio</i>	5
4.3. DESPLIEGUE	5
4.3.1. <i>Ejecutar el despliegue</i>	5
4.3.2. <i>Verificar despliegue</i>	6
4.4. REVISIÓN Y CIERRE	6
4.5. ENTREGA DE EMERGENCIA	6
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	7
5.1. GERENTE DE ENTREGA Y DESPLIEGUE.....	7
5.2. EJECUTOR DE LA ENTREGA Y CONSTRUCCIÓN DEL PAQUETE	7
5.3. EJECUTOR DEL DESPLIEGUE	7
6. MEDICIÓN Y REPORTE	8
7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO	8
8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	8
9. APÉNDICES	9

1. Objetivo, alcance y usuarios

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

Este documento se aplica a todos los procesos y actividades del SGS de la organización.

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

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4.e), 8.5.3
- Proceso de gestión de incidentes
- Proceso de gestión de solicitudes del servicio
- Proceso de gestión de problemas
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de configuración
- Proceso de elaboración del presupuesto y contabilidad para servicios
- Proceso de diseño y transición de servicios
- Proceso de gestión de nivel de servicios

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]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios / 06.3_Gestion_de_configuracion".

Commented [20A9]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.1_Presupuesto_contabilidad_para_servicios".

Commented [20A10]: 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 [20A11]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

3. Visión general del proceso

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

Los objetivos del RDM son los siguientes:

- Crear y probar paquetes de entrega.
- Desplegar paquetes de entrega en ambientes de producción.
- Asegurar que los servicios nuevos o modificados brinden las funcionalidades acordadas.

- Asegurar que el conocimiento es transferido a los clientes y usuarios, para que puedan hacer un mejor uso del servicio

Commented [20A12]: Son recomendaciones de objetivos; puedes incluir objetivos adicionales o borrar los existentes de acuerdo a las prácticas de tu organización.

3.1 Unidad y paquete de entrega

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

[Redacted text]

El ejecutor de la entrega y construcción del paquete es el responsable de definir las unidades y los paquetes de entrega con cada cliente para cada servicio brindado.

3.2 Opciones de despliegue

El Gerente de Entrega y Despliegue es el responsable de definir las opciones de implementación y de asegurar que sean incluidas en la Política de entrega y despliegue del cliente. Las opciones de despliegue incluyen método de despliegue, frecuencia y tipo de entregas.

[Redacted text]

3.3 Política para clientes

El Gerente de Entrega y Despliegue es el responsable de definir la política de entrega y despliegue de cliente para cada cliente.

4. Actividades de proceso

4.1. Planificación de entrega y despliegue

4.1.1. Planes de entrega y despliegue

[Redacted text]

diseño del servicio (SDP), a la Solicitud de cambio (RfC), al Error conocido (KE) y a los problemas que se cierran con la entrega. La Autoridad de Cambio es responsable de otorgar autorización para la entrega y despliegue de cambios. Las entregas y despliegues de cambios son gestionadas a través del Proceso de Gestión de Cambios.

Commented [20A13]: Esto es una buena práctica. Modifique esto si es necesario.

4.1.2. Planificación de implementación

[Redacted text]

- Asegurar que estén establecidos los criterios de aceptación y que hayan sido acordados con el cliente.

4.2. Construcción y prueba de entrega

4.2.1. Construcción de entrega

El ejecutor de la entrega y construcción del paquete asegura que:

- Se construya el paquete de entrega de forma controlada y reproducible y según lo definido en el diseño del servicio.
- Las entregas exitosas sean tomadas como línea base.

4.2.2. Creación y gestión de ambientes de prueba

El Gerente de Prueba y Validación del Servicio se asegura de establecer y mantener un ambiente de pruebas y aceptación.

4.2.3. Prueba del servicio

El Gerente de Pruebas y Validación del Servicio coordina las actividades de prueba.

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

- Pruebas de aceptación: la prueba es organizada y ejecutada junto con el cliente. Las responsabilidades correspondientes a [nombre de la organización] y el representante del cliente que aprueba los resultados de la prueba de aceptación están definidos en la Planificación de Entrega y Despliegue. El Gerente de Entrega y Despliegue es responsable de

4.3. Despliegue

4.3.1. Ejecutar el despliegue

El Ejecutor del Despliegue es el responsable de realizar las actividades de despliegue:

- Crear y almacenar una línea base de los ECs involucrados después del despliegue. La línea base se almacenará en [ubicación]

Commented [20A14]:

Commented [20A15]:

Commented [20A16]: Por favor, consulta el Proceso de Diseño y Transición del Servicio para una descripción de este rol.

Commented [20A17]:

Commented [20A18]:

- Asegurar que se realice un monitoreo y análisis del éxito de la entrega.

Commented [20A19]: Estos puntos son obligatorios, por tanto, por favor, no los elimine; puedes incluir elementos adicionales de acuerdo a las prácticas de tu organización.

4.3.2. Verificar despliegue

La verificación del despliegue se define en función del cliente en la Política de Entrega y Despliegue para clientes.

Una vez terminado el despliegue, el Ejecutor del Despliegue es responsable de verificar que todos los

1. [Redacted]
- La documentación esté actualizada.
- El material de comunicación esté listo para ser distribuido.
- Los roles estén asignados.

Commented [20A20]:

El Ejecutor del Despliegue es el responsable de recolectar información y comentarios de los usuarios (clientes) y de procesar todos los temas que surjan durante y como resultado del despliegue.

Commented [20A21]:

4.4. Revisión y cierre

El Gerente de Entrega y Despliegue es responsable de asegurar que se revise el despliegue. La revisión incluye las siguientes actividades:

- Asegurar que 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.

Commented [20A22]: Modifique según sus propios requerimientos.

Commented [20A23]:

El Gerente de cambios es el responsable de la revisión post-implementación y de elaborar un informe post-implementación en la Solicitud de cambio y Registro del cambio, incluyendo oportunidades para la mejora. El Gerente de cambios distribuye el informe de implementación a la correspondiente Autoridad de Cambios, al Gerente de incidentes y al Gerente de Solicitudes de Servicio. El Gerente de

Commented [20A24]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construcción_y_Transición_de_Servicios / 09.1_Gestión_de_cambios".

4.5. Entrega de emergencia

El Gerente de Entrega y Despliegue es el responsable de definir con el cliente la entrega de emergencia y de incluirla en la Política de Entrega y Despliegue para Clientes.

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de Entrega y Despliegue

El [cargo] asigna el rol de Gerente de Entrega y Despliegue.

Responsabilidades del Gerente de Entrega y Despliegue:

- Responsabilidad general de ejecutar las actividades dentro del alcance de la Gestión de Entrega y Despliegue.
- Coordinar con otros roles de gestión del servicio, especialmente con el proceso de gestión de cambios lo siguiente:
 - 1. [redacted]
 - 2. [redacted]
 - 3. [redacted]
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- Administración del trabajo del personal de RDM.
 - 1. [redacted]
 - 2. [redacted]
 - 3. [redacted]
- Garantizar que se conceda autorización para el cambio antes de comenzar cualquier actividad que lo requiera.

Commented [20A25]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

5.2. Ejecutor de la entrega y construcción del paquete

El [cargo] asigna el rol de ejecutor de la entrega y construcción del paquete.

Entre las responsabilidades del ejecutor de la entrega y construcción del paquete se incluye:

- Ayudar a diseñar el paquete de entrega.
- Establecer la configuración final de la entrega.

Commented [20A27]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

5.3. Ejecutor del despliegue

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

Entre las responsabilidades del Ejecutor del despliegue se incluyen:

- Ayudar a planificar el despliegue.
- Asegurar que todas las actividades de despliegue hayan sido autorizadas por gestión de cambios.

Commented [20A29]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

- Proporcionar comentarios sobre el despliegue.

Commented [20A30]: Sólo son recomendaciones; puedes borrar, o incluir elementos adicionales de acuerdo a las prácticas de tu organización.

6. Medición y reporte

El Gerente de Entrega y Despliegue 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.

Commented [20A31]: You can change the frequency according to your company practices.

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

Commented [20A32]: You can find a template for this document in the ISO 20000 Toolkit folder ISO 20000 Toolkit folder "13_Management_Review".

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

Commented [20A33]: You can change the frequency according to your company practices.

Commented [20A34]: [Redacted]

Cuando se actualicen los objetivos del SGS en el Plan del SGS, el Gerente de Entrega y Despliegue revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones del Proceso, para reflejar los nuevos objetivos.

Commented [20A35]: You can change the frequency according to your company practices.

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 entrega	[nombre de la herramienta]	Gerente de Entrega y Despliegue	Gerente de Entrega y Despliegue	Los planes de entrega son archivados luego de la revisión de post-implementación.
Plan de despliegue	[nombre de la herramienta]	Gerente de Entrega y Despliegue	Gerente de Entrega y Despliegue	Los planes de entrega son archivados luego de la revisión de post-implementación.
Informes	[nombre de la herramienta]	Gerente de Entrega y Despliegue	Gerente de Entrega y Despliegue	Los informes se guardan por un periodo de [3 años].

Commented [20A36]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A37]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A38]: Puedes ajustar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A39]: 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].

[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 [20A40]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A41]: Esto sólo es una recomendación; puedes ajustar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización .

9. Apéndices

- Apéndice 1 – Plantilla de Planificación de Entrega y Despliegue
- Apéndice 2 – Plantilla de Política de Entrega y Despliegue para clientes

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A42]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.