

	Plan de gestión del cambio y Cultura TI	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 1 de 11



PROYECTO

Definición y diseño de la Arquitectura Empresarial para la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	Plan de gestión del cambio y Cultura TI	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 2 de 11

PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO Y CULTURA

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA	Plan de gestión del cambio y Cultura TI	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 3 de 11

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
0.1	21/07/2017	Todos	Creación del documento
0.2	27/07/2017	Todos	Revisión alto nivel forma QA del documento

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nombre	Cargo	Entidad

TABLA DE APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Plan de gestión del cambio y Cultura TI</p>	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 4 de 11

CONTENIDO

1. Introducción	5
2. Objetivo	5
2.1 Gestión de cambios	5
3. Aplicación en la entidad	6
4. Proceso alto nivel	6
5. Involucrados	8
6. métricas.....	9
7. Glosario.....	10

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo de gestión del cambio general	7
--	---

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Plan de gestión del cambio y Cultura TI</p>	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 5 de 11

1. Introducción

El presente documento describe de manera concreta el entorno de alto nivel que enmarca la gestión de cambios en TI para la entidad.

La gestión del cambio está enmarcada en la planificación y soporte de la transición, la cuál es la encargada de coordinar los recursos de la organización TI para poner en marcha el servicio en el tiempo, calidad y coste definidos previamente.

La gestión de cambios enviará toda la información relacionada con la propuesta de cambio (RFC) que se va a ejecutar durante la transición. Dichos cambios deben contar con la autorización formal del gestor del cambio o del comité de cambios (CAB).

2. Objetivo

2.1 Gestión de cambios

El objetivo primordial, es que se realicen e implementen adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TI garantizando el seguimiento de procedimientos estándar.

La **Gestión de Cambios** debe trabajar para asegurar que los cambios:

- ✓ Están justificados.
- ✓ Se llevan a cabo sin perjuicio de la calidad del servicio TI.
- ✓ Están convenientemente registrados, clasificados y documentados.
- ✓ Han sido cuidadosamente testeados en un entorno de prueba.
- ✓ Se ven reflejados en la CMDB.
- ✓ Pueden deshacerse mediante planes de "retirada del cambio" (*back-outs*) en caso de un incorrecto funcionamiento tras su implementación.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Plan de gestión del cambio y Cultura TI</p>	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 6 de 11

3. Aplicación en la entidad

En la entidad concretamente tiene como fin preservar la disponibilidad de los servicios soportados por la Infraestructura tecnológica, ya que una vez definido permite la planeación, coordinación, monitoreo y comunicación de los cambios que afectan a los recursos tecnológicos y sistemas de Información, minimizando el impacto en el ambiente de producción frente a los niveles de servicio.

Para ello se establecen los siguientes lineamientos básicos:

- Asegurar que se utilizan métodos y procedimientos estándares, simples para manejar eficiente y rápidamente todos los cambios.
- Minimizar el impacto de las incidencias relacionadas con cambios sobre la calidad del servicio y, por consiguiente, la imagen, el servicio ofrecido por TI.
- Priorizar la implantación de los cambios de acuerdo con los compromisos de servicio.
- Colaborar en la identificación proactiva de mejoras y modificaciones beneficiosas para el sistema.
- Mejorar la utilización de los recursos, gracias a la gestión adecuada de las intervenciones para ajustes y cambios.
- Analizar su impacto en el entorno de producción.
- Evaluar, aprobar, planificar y coordinar su implantación apoyados en registros centralizados.

4. Proceso alto nivel

Las actividades principales de la **gestión de cambios** se resumen sucintamente en el siguiente diagrama:

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA	Plan de gestión del cambio y Cultura TI	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 7 de 11

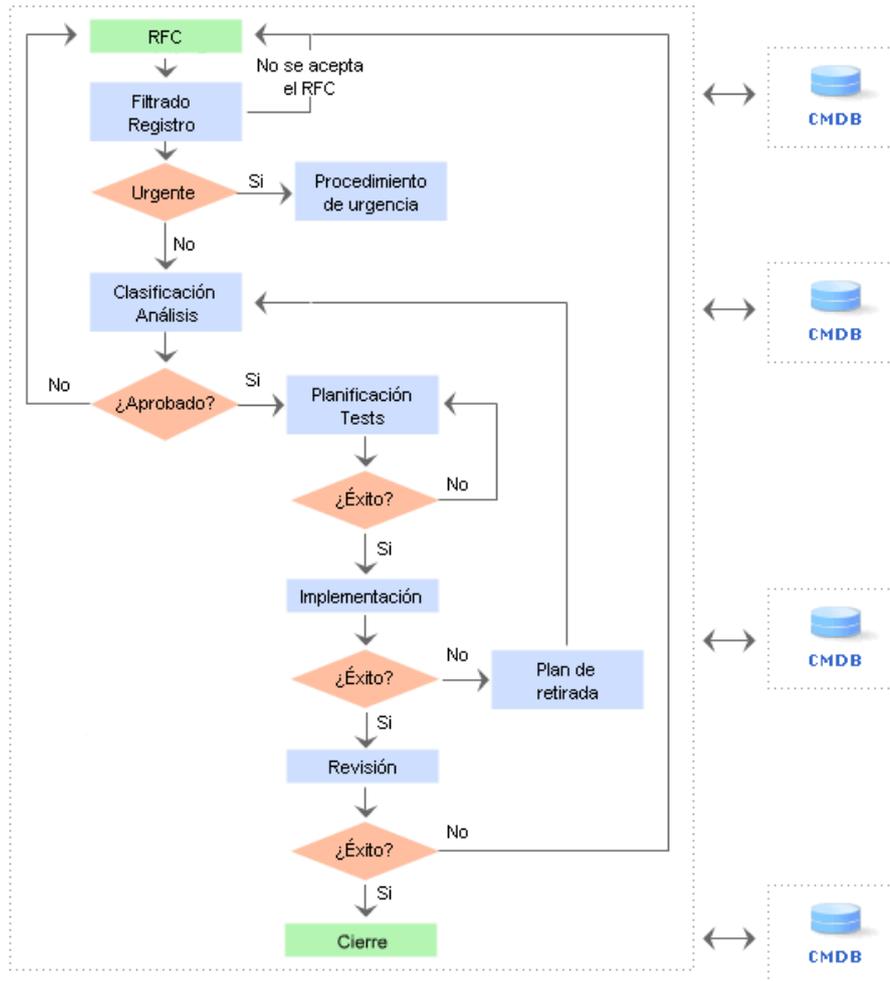


Ilustración 1 Modelo de gestión del cambio general

El proceso presentado de alto nivel planteado en el diagrama anterior, tiene como eje el análisis de la prioridad, es decir el valor dado al cambio (RFC) para indicar su importancia relativa, al objeto de asegurar la adecuada asignación de recursos y para determinar el intervalo de tiempo en el que se requiere una acción.

La prioridad dependerá de:

El impacto: medida del efecto sobre el negocio que el cambio tiene actualmente o podría tener potencialmente. Se relaciona con el grado en que podría llegarse a la violación de los acuerdos de niveles de servicio.

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Plan de gestión del cambio y Cultura TI</p>	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 8 de 11

La urgencia: medida de la criticidad para la atención de un cambio, en función de los tiempos límites que fueron pactados con el negocio.

5. Involucrados

Para el proceso mencionado se sugieren los siguientes roles:

- a) **Promotor del cambio:** es quien solicita el cambio a partir de una necesidad. Detecta la necesidad de cambio en su ámbito de responsabilidad (en su caso, a partir de necesidades de clientes y/o usuarios). Consecuentemente remite RFC al proceso de gestión de cambios.
- b) **Responsable del proceso de gestión de cambios:** es el responsable de su definición, implantación y control. Es también responsable de la mejora continua del proceso.
- c) **Gestor del proceso de gestión de cambios (Coordinador):** es responsable de la operación del proceso de gestión de cambios. Asegura que se cumplen los acuerdos de niveles de servicio, y vela por la coordinación en el tratamiento de los cambios.
- d) **Comité de cambios (CAB):** el comité de cambios (Change Advisory Board) es el grupo representativo, con autoridad y competencia experta en la gestión de cambios, que puede valorar y aconsejar la implementación de los cambios, desde los puntos de vista técnicos y de negocio.
- e) **Administrador del proceso de gestión de cambios:** es responsable de la administración a nivel técnico (sistemas, herramientas) del proceso de gestión de cambios. Se ocupa de proporcionar y mantener los medios técnicos necesarios para una gestión eficiente del proceso.

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA	Plan de gestión del cambio y Cultura TI	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 9 de 11

- f) **Administradores y especialistas técnicos:** el personal técnico necesario para gestionar las distintas tecnologías de la infraestructura TIC (áreas técnicas, en las actividades de los procesos ITIL de gestión de infraestructuras TIC). Se incluyen los siguientes tipos: redes, sistemas, bases de datos, middleware, aplicaciones, seguridad, backup y batch.

6. Métricas

El éxito de la gestión de cambios se demuestra a través de la reducción del número de cambios que producen una indisponibilidad o que tienen un impacto, la reducción del número de cambios que requieren ejecutar el procedimiento de marcha atrás, la reducción de los tiempos necesarios para la implementación de cambios y el aumento en el número de solicitudes de cambio procesadas.

Se sugiere establecer entonces como factores críticos de éxito los siguientes indicadores:

- Consolidación del proceso de cambios.
- Eficacia y exactitud de los cambios.

A su vez las métricas sugeridas para el primer factor crítico de éxito son:

- Porcentaje de disminución de rechazos de solicitudes de cambio.
- Porcentaje de solicitudes de cambio (necesidades del negocio) efectuadas a tiempo.
- Porcentaje de reducción de retrasos en cambios.
- Disminución del porcentaje de “vueltas a atrás” debido a fallos en las pruebas.
- Porcentaje de reducción en cambios requeridos por fracasos de cambios anteriores.
- Porcentaje de informes producidos a tiempo.

Las métricas sugeridas para el segundo factor crítico de éxito son:

 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</p>	<p>Plan de gestión del cambio y Cultura TI</p>	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 10 de 11

- Porcentaje de reducción del número de cambios urgentes.
- Porcentaje de reducción de cambios urgentes que provocan incidencias.
- Reducción en el porcentaje de cambios llevado a cabo sin ser probados.
- Porcentaje de reducción de cambios urgentes que requieren marcha atrás.
- Porcentaje de reducción cambios de alta prioridad o urgentes llevados a cabo sin "business case" que justifiquen esta decisión.

7. Glosario

Cambio: cualquier acción deliberada que altera o tiene impacto sobre la infraestructura TI: adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos de Configuración.

Petición de cambio (RFC) (RFC - Request For Change): medio para proponer un cambio en cualquier componente de una Infraestructura TI o en cualquier aspecto de un Servicio TI. Puede ser un documento o un registro donde se introduzcan la naturaleza y detalles, y la justificación y autorización del cambio propuesto.

Cambio normal: es cualquier cambio temporal o permanente con determinado nivel de riesgo en cualquier componente de una Infraestructura TI o en cualquier aspecto de un servicio TI.

Cambio normal con prioridad: cambio que se debe implementar tan pronto como sea posible, para evitar o reducir el impacto sobre el negocio. Tiene asociada una prioridad inmediata, y debe gestionarse bajo un procedimiento específico.

Cambio emergencia: cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización.

Cambio estándar: un cambio recurrente, para el que existe un procedimiento predefinido a seguir, con un riesgo relativamente bajo, y que se considera la solución

 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA	Plan de gestión del cambio y Cultura TI	CÓDIGO: U4
		Versión: 0.2
		Fecha: 27/07/2017
		Página 11 de 11

a unos requerimientos específicos o a determinadas circunstancias, donde la autorización a su implementación se da efectivamente de antemano.