



Pulsar para ver mapa de procesos Pulsar para ver Relaciones

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-03	GESTIÓN DE CAMBIOS	03.00	30/11/2015	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Revisión proceso de gestión cambios. Adaptación a la operativa diaria.		
Misión	El objetivo de la gestión de cambios es minimizar para el servicio, y los servicios relacionados, los riesgos asociados a un cambio. Minimizando el impacto asociado al error o interrupción del servicio.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Se inicia con las peticiones de cambios (RFC) procedentes de la gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de elementos de configuración, etc. <b>Incluye:</b> Actividades de registro, aceptación (valoración y justificación para la organización), clasificación, construcción y pruebas, implantación y revisión. Planificación de cambios (FSC). <b>Termina:</b> Se redactan informes y la agenda para el CAB (Change Advisory Board), teniendo en cuenta las implicaciones para la gestión de configuración y versiones, y se cierran las RFC.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- RFC de diferentes fuentes.</li> <li>- necesidad de cambio de emergencia.</li> <li>- CMDB.</li> <li>- Lista de cambios programadas.</li> <li>- BD de cambios.</li> <li>- Plan del proyecto.</li> <li>- Plan de pruebas.</li> <li>- Análisis del impacto del cambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación e implementación de la gestión del cambio.</li> <li>- Gestionar el ciclo de vida completo de los cambios.</li> <li>- Convocar y liderar el CAB.</li> <li>- Mantener la lista de cambios programadas.</li> <li>- Actuación de cambios de emergencia.</li> <li>- Monitorización de los cambios.</li> <li>- Informes de gestión de cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio implementado ( comunicación usuario, actualización CMDB, DSL Y BD de cambios).</li> <li>- RFC CERRADAS.</li> <li>- Lista de cambios programadas.</li> <li>- Informe de disponibilidad previsto.</li> <li>- CMDB actualizada.</li> <li>- DSL actualizada.</li> </ul>	- Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en el CIC.</li> <li>- Programa informático de gestión de problemas.</li> <li>- Base de datos del conocimiento. (KB).</li> <li>- Base de datos de elementos de configuración (CMDB).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de Gestión de Cambios y Problemas.</li> <li>- Personal del CIC.</li> <li>- Relaciones responsables de servicios y Jefe de Cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación a entregar al CAB.</li> <li>- Base de datos de los elementos de configuración.</li> <li>- Manual de procedimientos.</li> <li>- SLAs.</li> <li>- Encuesta de satisfacción de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de cambios, clasificación, aprobación y planificación.</li> <li>- Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios.</li> <li>- KB (Base de datos del Conocimiento).</li> </ul>	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de la Capacidad</li> <li>- Gestión de la Disponibilidad y Continuidad</li> <li>- Gestión de la Seguridad</li> <li>- Gestión de Nivel de Servicios</li> <li>- Gestión de Problemas</li> <li>- Gestión de Servicios Nuevos o Modificados</li> <li>- Gestión de Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (<a href="http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp">http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios utilizados por la Comisión de SLAs.</li> <li>- Planificación de las tareas de gestión de cambios.</li> <li>- Número de cambios de emergencia.</li> <li>- Número total de cambios.</li> <li>- Número de cambios planificados realizados.</li> <li>- Número total de cambios planificados.</li> </ul>	allizgar@cic.upo.es	

CAMBIOS, RFC

