

U N I V E R S I D A D

PABLO  
OLAVIDE  
S E V I L L A



## **SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)**

### **REQUISITOS GENERALES POLÍTICA DE CAMBIOS Y SERVICIOS MODIFICADOS**

---

Dirección General de Infraestructuras y Espacios  
Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética

<b>Título</b>	Requisitos Generales del SGS		
<b>Entregable</b>	Política de cambios y servicios modificados		
<b>Nombre del Fichero</b>	DOC_IMEE_PoliticaCambios.doc		
<b>Autor</b>	Dirección IMEE		
<b>Versión/Edición</b>	01/01	<b>Fecha Versión</b>	10/03/2014
<b>Aprobado por</b>	Comisión de Garantía Interna de Calidad	<b>Fecha Aprobación</b>	10/03/2014

#### CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>
Comisión de Garantía Interna de Calidad		IMEE
Personal IMEE		IMEE
Ignacio Contreras Rubio	Director General	DGIE

## 1. Política de cambio.

Conforme al Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, de 18 de diciembre de 2013, por el que se aprueba el Modelo de Gestión y Organización Administrativa-UPO, como concreción de la estructura y determinación del modelo de gestión administrativa y de Recursos Humanos para una actividad eficiente y sostenible de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, **la Política de Cambios y Servicios Modificados** de los servicios prestado desde el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética (IMEE), para el logro de la Mejora del Servicio que presta a la Comunidad Universitaria y la consecución de los mejores resultados en relación a todos los grupos de interés, se basa en los siguientes principios:

- La solicitud de cambio (RFC) es el desencadenante principal de la actividad del proceso de gestión del cambio, y la persona encargada es el promotor del cambio.
- Garantizar que los cambios tienen definido y documentado su alcance.
- Los cambios deben ser planificados en base a la prioridad (impacto del cambio, urgencia del cambio) y al riesgo asociado al cambio.
- Diseñar e implementar acciones eficientes para la distribución e instalación de Cambios para los servicios de IMEE. (planificación, clasificación, entorno de pruebas, entorno de producción).
- Asegurar que sólo son aprobados los cambios que proporcionan beneficios para la gestión de la organización.
- Asegurar que hay financiación económica y presupuestaria por parte del área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética y/o el solicitante del RFC para llevar a cabo el cambio propuesto.
- Asegurar que los cambios a las configuraciones de las instalaciones e infraestructuras pueden ser verificados durante la implementación del cambio.
- Asegurar que cuando sea requerido, el plazo para la implementación de los cambios es supervisado y mejorado.
- Asegurar el mantenimiento de la lista de cambios planificados. (FSC).
- Aprobar el contenido exacto y plan de presentación para el despliegue (gestión de la entrega y despliegue) en colaboración con los Cambios autorizados y programados.
- Cuando todos los trabajos de implantación y despliegue se dan por finalizados por el proceso de gestión de la entrega y despliegue, se procederá a la evaluación de los resultados del cambio.
- Comunicar y gestionar las expectativas del Cliente durante la planificación y presentación de los nuevos cambios.

Esta política de cambio será de aplicación a los servicios de IMEE gestionados desde el área de IMEE y será controlado por:

- El Comité de cambios, que deberá reunirse periódicamente para analizar y eventualmente aprobar las solicitudes de cambio, y revisar la lista de cambios planificados. En los cambios considerados menores basta con el VB de la Dirección, a propuesta del responsable de Gestión de Cambios.
- Al Comité de Cambios, deberán pertenecer de forma permanente los responsables de la gestión de nivel de servicio, gestión de la disponibilidad, gestión de la capacidad, gestión de problemas, gestión de la entrega y despliegue, gestión de seguridad y dirección del CIC.
- La dirección de IMEE, según lo planificado en los presupuestos de IMEE de la UPO, deberá aprobar la financiación para llevar a cabo los cambios aprobados.
- Desarrollar esta política dentro del marco del SGS.

## 2. Servicios Modificados.

La Dirección de IMEE, podrá considerar que algunos de los cambios propuestos se consideren como servicios modificados, en base a:

- El resultado de la entrega y despliegue del cambio tenga una repercusión alta en la Comunidad Universitaria. (Cambios de sistemas de climatización, cambios en las instalaciones e infraestructuras del campus, despliegue de obras menores en edificios, ...).
- Cambios por consideración de la alta dirección, en concordancia a las líneas estratégicas de servicios de IMEE de la UPO. (cambios de ubicación de PAS que llevan reformas, despliegue de nuevas instalaciones en la UPO, ...).
- La financiación económica y presupuestaria del cambio deba ser aprobada por la alta dirección de la UPO, ya que conlleva una inversión económica no contemplada en los presupuestos de gastos de la Universidad.

Conforme a estos criterios, si la dirección de IMEE considera que el cambio es un servicio modificado se deberá tener en cuenta lo siguientes:

- Responsabilidades y autorizaciones de las actividades para el diseño, desarrollo y transición del servicio modificado.
- Las actividades a realizar por el área de IMEE y por los terceros implicados.
- La comunicación a las partes interesadas.
- Los recursos técnicos, humanos, de información y financieros.
- La planificación de fechas y sus revisiones (Project).
- Identificación, evaluación y gestión de riesgos técnicos, humanos y financieros.
- Las relaciones y dependencias con otros servicios.
- Plan de pruebas.
- Plan de aceptación del servicio a desplegar a producción.
- Evaluación de los resultados previstos mediante fórmulas medibles.

Así mismo si la dirección considera retirar un servicio en producción, deberá ser planificado conforme a fechas, eliminación de información, componentes del servicio, documentación, transferencia de datos.