

CODIGO	PROCESO	EDICCIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-06	GESTIÓN DE CAMBIOS	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	El objetivo de la Gestión de Cambios es garantizar el uso de métodos y procedimientos estandarizados a la hora de realizar los cambios, minimizando así el impacto sobre la calidad del servicio			
Alcance	Empieza: Se inicia con las peticiones de cambios (RFC) procedentes de la gestión de incidencias y peticiones de servicios, de problemas, de configuración, de capacidad, etc. Incluye: Actividades de registro, aceptación (valoración y justificación para la universidad), clasificación, construcción y pruebas, implantación y revisión. Planificación de cambios (FSC). Termina: Se redactan informes y la agenda para la Comisión de Cambios (CAB), teniendo en cuenta las implicaciones para la gestión de configuración y entregas, y se cierran las RFC.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
- RFC de diferentes fuentes. - Cambio de emergencia. - CMDB. - Lista de cambios programadas. - BD de cambios. - Plan del proyecto. - Plan de pruebas. - Análisis del impacto del cambio.	- Planificación e implementación de la gestión del cambio. - Gestionar el ciclo de vida completo de los cambios. - Convocar y liderar el CAB. - Mantener la lista de cambios programadas. - Actuación de cambios de emergencia. - Monitorización de los cambios. - Informes de gestión de cambios.	- Cambio implementado (comunicación usuario, actualización CMDB Y BD de cambios). - RFC CERRADAS. - Lista de cambios programadas. - Informe de disponibilidad previsto. - CMDB actualizada.	- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMNOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
- Espacios habilitados en IMEE. -Programa informático de gestión de incidencias, solicitudes de servicios y problemas. - Base de datos del conocimiento. (KB). - Base de datos de elementos de configuración (CMDB).	- Director de IMEE. - Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de - Responsables servicios IMEE - Responsable de gestión de cambios.	- Documentación a entregar al CAB. - Base de datos de los elementos de configuración. - Manual de procedimientos. - SLAs. - Encuesta de satisfacción de calidad.	- Registro de cambios, clasificación, aprobación y planificación. - Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios. - KB (Base de datos del Conocimiento).	
INDICADORES		FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.		- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. - Planificación de las tareas de gestión de cambios. - Número de cambios de emergencia. - Número total de cambios. - Número de cambios planificados realizados. - Número total de cambios planificados.	jmdomgon@admon.upo.es
CAMBIOS, RFC				

