



## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios para realizar una adecuada gestión de los cambios de la infraestructura tecnológica de la Universidad con el fin de reducir los incidentes e interrupciones de los servicios tecnológicos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal encargado de soporte a los servicios tecnológicos de la Universidad.

## 3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento es el Profesional Especializado del Grupo de Servicios Tecnológicos.

## 4. GENERALIDADES

- La elaboración del procedimiento de gestión de la configuración se relaciona con todos los cambios sobre el estado inicial de los activos de los servicios tecnológicos o ítems de configuración - CI a través de todo su ciclo de vida y se soporta en estándares internacionales y metodologías de gestión de TI.
- No se debe ejecutar un cambio en cualquier CI, si este no ha sido aprobado previamente.
- El personal encargado de la gestión de la configuración en el Grupo de Servicios Tecnológicos debe ser un profesional en sistemas y/o afines con conocimientos de la Metodologías ITIL, en redes de voz y datos, administración de servicios y en sistemas operativos.
- Todas las solicitudes de cambio deben ser debidamente tramitadas y no se podrán ejecutar sin la debida autorización.

Las comunicaciones oficiales generadas por este procedimiento se tramitan y administran a través del procedimiento [GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales](#).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Hildemar Quintana Hernandez Responsable del proceso Apoyo Tecnológico TIC 01/10/2013	Eira Rosario Madera Asesora de calidad Grupo de Gestión de la calidad 02/10/2013	Jaime Noguera Serrano Vicerrector Administrativo Universidad del Magdalena 03/10/2013

#### 4.1. GLOSARIO DE TERMINOS

- **CI:** Es un componente físico o lógico de la infraestructura tecnológica, que necesita ser administrada para prestar un servicio de TI y se encuentra bajo el control del proceso de gestión de la configuración.
- **CMDB:** Base de datos utilizada para para almacenar registros de configuración durante todo su ciclo de vida. Cada CMDB contiene atributos de CI's y relaciones con otros CI's.
- **CAB** (Comité Asesor de Cambio): grupo conformado por el Profesional Especializado, Profesional Universitario del Grupo de Servicios Tecnológicos; el coordinador de gestión de cambios; el coordinador de los Servicios Informáticos; y el(los) representante(s) de los usuarios afectados por el cambio cuando sea necesario. Se encarga de evaluar el impacto y autorizar los cambios en donde se requiera su intervención.
- **RFC:** Request For Change (Requerimiento de Cambio), es una propuesta formal para que se realice un cambio en la infraestructura tecnológica. Una RFC incluye detalles del cambio propuesto.
- **RollOut:** Es una serie de actividades previstas dentro de la solicitud de cambio.

#### 5. DESCRIPCIÓN:

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
01	Contratista Coordinador Gestión de Cambio / Dirección Administrativa - Grupo de Servicios Tecnológicos	<b><u>Recibir solicitud de Cambio:</u></b> Recibe la solicitud de Cambio o RFC y se revisa que se encuentre la información que permita su evaluación y priorización.
02	Contratista Coordinador Gestión de Cambio / Dirección Administrativa - Grupo de Servicios Tecnológicos	<b><u>Clasificación de la Solicitud:</u></b> El coordinador de Gestión de Cambio para asegurar el correcto procesamiento del cambio deberá determinar: <b><u>Prioridad:</u></b> Importancia relativa del RFC. Que determina el calendario del cambio. <b><u>Categoría:</u></b> impacto y dificultad del Cambio. Que determinara la asignación de recursos y los plazos.

N°.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
03	Contratista Coordinador Gestión de Cambio- CAB/ Dirección Administrativa - Grupo de Servicios Tecnológicos	<p><b><u>Autorizar Ejecución de Cambio:</u></b> El coordinador de Gestión de Cambio autorizará la realización del Cambio si trata de un cambio estándar de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo.</p> <p>De igual manera los cambios de emergencia por su criticidad podrán ser autorizados por el coordinador de gestión de cambios si éste así lo considera. En cualquiera de los dos casos se debe evaluar el impacto del cambio antes de autorizarlo.</p> <p>En caso de que sea un cambio normal o de emergencia no autorizado por el coordinador de gestión de cambio, serán evaluados y programados por el Comité Asesor de Cambios (CAB).</p>
04	Contratista Coordinador Gestión de Cambio / Dirección Administrativa - Grupo de Servicios Tecnológicos	<p><b><u>RollOut:</u></b> El coordinador de Cambios deberá coordinar todo el proceso.</p>
05	Contratista Técnico/ Dirección Administrativa - Grupo de Servicios Tecnológicos	<p><b><u>Ejecutar el Cambio:</u></b> Ejecuta el cambio y confirma su ejecución al coordinador de gestión de cambios.</p>
06	Contratista Coordinador Gestión de Cambio / Dirección Administrativa - Grupo de Servicios Tecnológicos	<p><b><u>Actualizar CMDB:</u></b> Verifica con el técnico ejecutor del cambio su ejecución y actualiza el CI afectado por el cambio en la CMDB.</p>
07	Contratista Técnico/ Dirección Administrativa - Grupo de Servicios Tecnológicos	<p><b><u>Evaluación del Cambio</u></b> Tras la implementación se debe evaluar el cambio.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿se cumplieron los objetivos previstos?</li> <li>2. ¿cual es la percepción de los usuarios?</li> </ol> <p>Si la evaluación sale positiva se deberá terminar de documentar el cambio y cerrar el mismo.</p>

## 6. MARCO LEGAL

No aplica para este documento.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- The IT Service Transition Library (ITIL), The OGC.

## 8. REGISTROS:

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
N.A	Solicitud de Cambio (RFC)	Grupo de Servicios Tecnológicos / Físico	2 años.	Profesional Especializado Grupo de Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha, consecutivo.</li></ul>	No Aplica

El diligenciamiento de este ítem, se ejecuta de acuerdo al Procedimiento [MC-P02 Procedimiento para el Control de Registros](#)

## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	17/04/2009	Píe de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
02	20/08/2009	Todos los ítems	Se realizó una actualización general del documento en cuanto al objetivo, alcance, responsable, glosario, generalidades, descripción, documentos de referencia, los responsables en la construcción del documento y el flujograma del proceso, teniendo en cuenta la nueva estructura interna de la Universidad del Magdalena adoptada por el Acuerdo Superior 017 del 2011.

## 10. ANEXOS

### 10.1 Flujoograma

