helppeople

Gestión de cambios

www.helppeoplecloud.com
#WorkDifferent

helppeople | 25 años

Propósito

La gestión de cambios en ITIL v4 busca minimizar el impacto negativo de los cambios en los servicios de TI, asegurando que se realicen de forma controlada y eficiente.

Objetivos

Sus objetivos incluyen reducir interrupciones, mejorar la trazabilidad, asegurar la alineación con los objetivos del negocio y facilitar la innovación tecnológica.

Beneficios

Los beneficios incluyen una mayor estabilidad operativa, reducción de errores, mejor comunicación entre equipos y mayor satisfacción del cliente.

Importancia

- Establece un marco para gestionar el proceso de cambio.
- Prioriza los cambios necesarios para una asignación correcta de los recursos.
- Incorpora información relevante para una toma de decisiones más inteligente.
- Incorpora pruebas a los cambios, para evitar incidentes.
- Optimiza y mejora el procedimiento de cambios, para entregar valor más rápido.

Tipos de Cambios

ITIL v4 clasifica los cambios en tres tipos: normales, estándar y de emergencia. Cada uno tiene un proceso específico de evaluación, según su naturaleza y nivel de riesgo. Esta clasificación permite gestionar cada solicitud de manera adecuada, asegurando un tratamiento proporcional al impacto potencial del cambio.

01. Cambios Normales

Los cambios normales son cambios que no son urgentes ni tienen un proceso definido y previamente aprobado.

02. Cambios Estandar

Los cambios estándar son habituales, suponen un riesgo bajo y están preaprobados. Se realizan con frecuencia y siguen un proceso documentado y aprobado

03. Cambios de Emergencia

Estos cambios surgen de un error o amenaza imprevistos y deben abordarse de forma inmediata, generalmente para que clientes o empleados puedan seguir utilizando un servicio, o para proteger los sistemas contra una amenaza..

Roles y Responsables

Los roles clave incluyen el solicitante del cambio, el Change Manager, el **CAB** y los equipos técnicos responsables de la implementación.

Comité Asesor de Cambios (CAB)

El Change Advisory Board o Comité Asesor de Cambios, se encarga de evaluar los riesgos y de aprobar (o no) cada cambio.

Habitualmente, los CAB celebran reuniones programadas con regularidad para revisar los próximos cambios propuestos. Además, recurren a expertos según sea necesario para que aclaren, defiendan o evalúen el cambio.

Políticas de cambios

Son las reglas y lineamientos que definen cómo deben gestionarse los cambios, sin importar su tipo. Incluyen:

- Quién puede solicitar un cambio.
- Qué información debe contener RFC.
- Quién aprueba cada tipo de cambio.
- Cuando se pueden implementar los cambios.
- Cómo se documentan y revisan.

Proceso de Gestión de los Cambios

Solicitud de cambio - Alguien solicita un cambio e incluye notas sobre posibles riesgos, implementación esperada y sistemas afectados.

Evaluación del impacto y riesgo: Un gestor de cambios o revisor de pares revisa la solicitud inicial de cambio. ¿Qué probabilidad tiene de funcionar? ¿Los riesgos y los beneficios están justificados? ¿Es necesario realizar el cambio?

Plan de cambio: El equipo crea un plan estratégico para el cambio. Documentan los resultados esperados, los recursos, el cronograma, los requisitos de prueba y las formas de revertir el cambio, en caso necesario.

Aprobación de los cambios por el CAB (Change Advisory Board): El gestor de cambios, el revisor de pares o el CAB revisan el plan y aprueban el cambio.

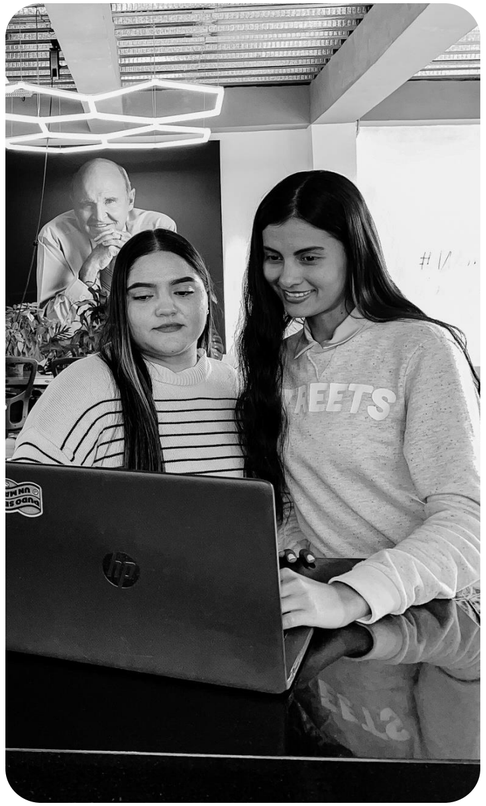
Proceso de Gestión de los Cambios

Planificación e implementación: Se define cuándo y cómo se hará el cambio, quién lo hará y qué pasos se seguirán. Luego, se ejecuta el cambio.

Revisión post-implementación: El equipo lanza el cambio, al tiempo que documenta procedimientos y resultados.

Cierre de los cambios: Cuando corresponda, el gestor de cambios revisa y cierra el cambio. Su informe debe señalar si el cambio ha sido efectivo y puntual, si la estimación era precisa, si se ajustó al presupuesto, etc.

¿Cómo afrontar los desafíos?



- Algunas recomendaciones importantes

  - Equilibrar estabilidad y agilidad
  - Descentralizar decisiones
  - Automatizar los procesos
  - Fomentar la colaboración
  - Aprender continuamente