

Contrato Interadministrativo Nro. 3021063 de 2021
Suscrito Entre la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y el Fondo Financiero
Distrital de Salud - Secretaría Distrital de Salud

Fase 3 del Proyecto
Grupo de Entregables E20 - Infraestructura, Soporte, Mantenimiento y Operación

Mesa de Ayuda 7x24 (Nivel 1,2 y 3) y ANS

Código:
SISEM-3-E20-4

Bogotá D.C, 22 de noviembre de 2023

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Título del Documento	"Mesa de Ayuda 7X24 (Nivel 1, 2 y 3) y ANS"	
Resumen	Este documento contiene la definición de las funciones de la mesa de ayuda, las responsabilidades, estructura, perfiles, protocolos de interacción con usuarios, operación de la mesa de ayuda, escalamiento para soporte y métricas de rendimiento. De igual manera se hace descripción de gestión de cambio de ETB para garantizar la continuidad de la operación de la Secretaría Distrital de Salud, durante la implementación de cambios de T.I en la infraestructura, sistemas de información, equipos y/o demás recursos tecnológicos, que se deban adelantar para dar solución de errores conocidos, puesta en marcha de nuevos servicios, mejora de los servicios existentes o por lineamientos normativos; de tal forma que dichos cambios se ejecuten de manera controlada, disminuyendo el impacto en la entidad. Este documento es dinámico por lo que se versionara a medida que se vayan ejecutando las fases del plan de mesa de ayuda y se generen productos a partir de la actualización de la plataforma SISEM – EMB. Este entregable forma parte de la Fase 3.	
Código	SISEM-3-E20-4	
Autor	ETB	
Estado	V1	22/11/2023
Revisado por		
Aprobado por		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
V1	Versión inicial	Adriana Calderón	22/11/2023

DERECHOS DE AUTOR

Derechos de autor
ETB. Todo el material de este entregable puede ser utilizado libremente por la SDS y las personas a quienes está asigne en el marco del convenio citado.

CRÉDITOS

Créditos
Grupo de mesa de ayuda de ETB.

Tabla de Contenido

- 1. INTRODUCCIÓN 6
- 2. ALCANCE..... 7
- 3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS..... 7
- 4. AUDIENCIA 11
- 5. MODELO OPERATIVO DE MESA DE SERVICIOS..... 12
- 5.1 SOPORTE NIVEL 1- MESA DE AYUDA..... 13
- 5.2 SOPORTE NIVEL 2 – INGENIERO DE SOPORTE 13
- 5.3 SOPORTE NIVEL 3 – ESPECIALISTA 13
- 5.4 PROVEEDORES Y ALIADOS..... 13
- 6. HERRAMIENTAS 14
- 7. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO..... 15
- 7.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO 15
- 8. EVIDENCIA DE APROVISIONAMIENTO DE MESA DE AYUDA..... 16
- 9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO – ANS 17
- 9.1. DESCRIPCIÓN DE LA CRITICIDAD..... 18
- 10. INFORME MENSUAL 19
- 11. LINEAMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS..... 19
- 11.1. TIPOS DE CAMBIOS 19
- 12. DESCRIPCIÓN DE ROLES 20
- 13. MATRIZ RACI..... 21
- 14. CICLO DE VIDA DEL CAMBIO..... 21
- 15. ACTIVIDADES GENERALES 22

Tabla de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 MODELO OPERACIÓN MESA DE AYUDA 12

ILUSTRACIÓN 2 GESTIÓN DE LAS NECESIDADES 14

ILUSTRACIÓN 3 CATEGORÍAS SISEM 16

ILUSTRACIÓN 4 SUB CATEGORÍAS SISEM 16

Tabla de Tablas

TABLA 1.	SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO	15
TABLA 2.	ANS	18
TABLA 3.	DESCRIPCIÓN DE ROLES GESTIÓN DE CAMBIOS.....	20
TABLA 4.	CLAVE DESCRIPCIÓN DE ROLES	20
TABLA 5.	MATRIZ RACI	21
TABLA 6.	ACTIVIDADES GENERALES GESTIÓN DE CAMBIOS.....	24

1. Introducción

El presente documento corresponde al entregable codificado como SISEM-3-E20-3 del contrato interadministrativo # 3021063 suscrito entre la ETB y el Fondo Financiero Distrital de Salud.

La mesa de servicios es el único punto de contacto entre los usuarios que consumen o usan los servicios de TI, además es responsable del control de las peticiones, incidentes o solicitudes de cambios estándar.

La mesa de servicios como función cubre a las personas, procedimientos y herramientas tecnológicas que en conjunto aseguran la gestión de las necesidades de los usuarios de los servicios de TI.

2. Alcance

El documento cubre los servicios definidos para garantizar el óptimo funcionamiento y estabilización del Sistema de Información de Emergencias Médicas Bogotá, la mesa de ayuda será el punto único de contacto (PUC), de atención centralizada para todas las solicitudes, que prestará los servicios asociados al proyecto. Para el inicio y durante los primeros dos meses se contará con dos agentes de servicio en sitio.

Las solicitudes de soporte, configuración, mejoras o evolutivos del sistema serán procesadas por un equipo especializado de agentes de mesa, encargados de brindar soporte 7 x 24 a los incidentes reportados por los usuarios, a través de los diferentes canales como correo electrónico a la cuenta Helpdesk@skgtecnología.com, vía web directamente sobre la plataforma JIRA <https://skgtecnologia.atlassian.net/servicedesk/customer/portal> o línea telefónica marcando al punto único de atención de la mesa de ayuda en Bogotá Tel 7443894.

3. Definiciones y Conceptos

Acciones Complejas	Actividades que están compuestas de elementos diversos, que requieren de conocimiento de expertos o que involucran varias acciones que puedan implicar riesgos en la implementación
Agente de Servicio	Es la persona que hace parte de la mesa de ayuda, que atiende al usuario de los servicios ofrecidos para obtener información acerca del incidente, requerimiento o cambio solicitado. Con el fin de obtener información más precisa de su solicitud, registrarla, gestionarla, hacerle seguimiento y posteriormente cerrar el ticket validando su trazabilidad
ANS	Un acuerdo de nivel de servicio (ANS), establece los acuerdos sobre las normas de un servicio o producto, este tipo de acuerdo se encuentra en el contrato formal entre el proveedor de implementación y la empresa que adquiere el software (cliente). Un ANS se encarga de que ambas partes acuerden los tiempos de respuesta y calidad del servicio
Confidencialidad	Propiedad que la información sea concedida o accedida únicamente por quienes están autorizados
Disponibilidad	Propiedad que la información sea accesible y utilizable en el momento que se requiera
Gestión de Cambios	Es la practica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso o sistema en el ámbito de los servicios TI, que se introducen e implementan de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de los cambios solicitados y hechos
Impacto	Conjunto de efectos que un suceso o un hecho produce en su entorno
Incidencia	Cualquier interrupción al servicio de la plataforma que puede afectar la operación habitual de la misma
Información Critica	Información necesaria para llevar a cabo una acción determinada y para evaluar su grado de cumplimiento
Integridad	Propiedad que la información o activo de información asegure su estado de exactitud y completitud
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, biblioteca de infraestructura de tecnologías de la información, guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI)

Jira Service Management	Jira Service Management es la solución de gestión de servicios de Atlassian para todos los equipos. Está diseñada para liberar a los equipos de alta velocidad al: 1. Capacitarlos para que ofrezcan un servicio excelente con rapidez 2. Aumentar la visibilidad del trabajo 3. Acelerar el flujo de trabajo entre los equipos empresariales, de desarrollo y de TI Jira abarca prácticas de gestión de servicios más profundos en la gestión de solicitudes de asistencia, incidentes, problemas, cambios, conocimientos, activos y configuraciones. https://www.atlassian.com/es/software/jira/service-management/product-guide/overview#jira-service-management
Matriz RACI	Matriz de Roles y Responsabilidades (Responsible, Accountable, Consulted, Informed), Instrumento de organización, el cual adopta la forma de cuadro de organización de recursos; en este se busca definir los roles y responsabilidades de los diversos actores que participan en la realización de un proyecto
Mesa de Servicio	Es el punto de contacto a través del cual los clientes centralizan las consultas e incidentes relacionados con el producto, allí se registra, monitorea y gestionan todos los tickets reportados con el objetivo de solucionarlos y evitar que se vuelva a presentar
Punto Único de Contacto PUC	Es el canal entrada y salida de información acerca de solicitudes TI. Esto es, su registro, atención y gestión, estableciendo comunicación directa con el usuario, de manera telefónica o vía email
Requerimiento	Es una solicitud realizada por el usuario, frente a una solicitud específica, está sujeto de ser evaluado y priorizado su tiempo de atención de acuerdo a los acuerdos de niveles de servicio
RFC	Una solicitud de cambio o RFC es una solicitud formal que busca modificar algún sistema, componente tecnológico o servicio; la cual, puede ser realizada por cualquier miembro de la Gerencia de TI. Normalmente el usuario final no hace solicitudes de cambios directamente, sino que lo hace indirectamente a través de un líder técnico y/o administrador de aplicaciones cuando se trata de una nueva iniciativa, o a

	través del Proceso de Gestión de Requerimientos, cuando se trata de solicitudes de cambios funcionales en sistemas en producción
Rollback	Plan de vuelta atrás de un cambio fallido
Operación Habitual	Actividades que se realizan repetitivamente con frecuencia particular para la prestación de los servicios y que hacen parte del diario hacer del grupo de trabajo
Ticket	Mecanismo a través del cual se documenta una incidencia
Usuario	Es la persona que solicita soporte por algún problema. Puede ser telefónico o por la herramienta manejada en mesa de ayuda

4. Audiencia

Este documento está dirigido a los usuarios técnicos del sistema, más específicamente a aquellos que se desempeñan en la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC. En su calidad de solicitantes de servicios, procesos, datos, información y demás herramientas funcionales y no funcionales que les debe proveer la solución contratada, en el marco del SISEM.

El propósito del entregable es validar la completitud y pertinencia de las actividades realizadas por el contratista respecto del diseño de las arquitecturas del SISEM, para sus componentes de software y de infraestructura.

5. Modelo Operativo de Mesa de Servicios

El modelo operativo de ETB brinda a través de la mesa de servicio, la definición de horarios, alcances y demás elementos que son relevantes para la operación y atención a la Secretaría Distrital de Salud.

La mesa de servicio de ETB funciona como único punto de contacto para los usuarios y se encarga de procesar todas las incidencias y requerimientos, como también permite planear, estructurar y proveer la entrega de una gran variedad de servicios de IT.

El modelo operativo que ETB propone para la atención de todas las solicitudes e incidencias es el siguiente:

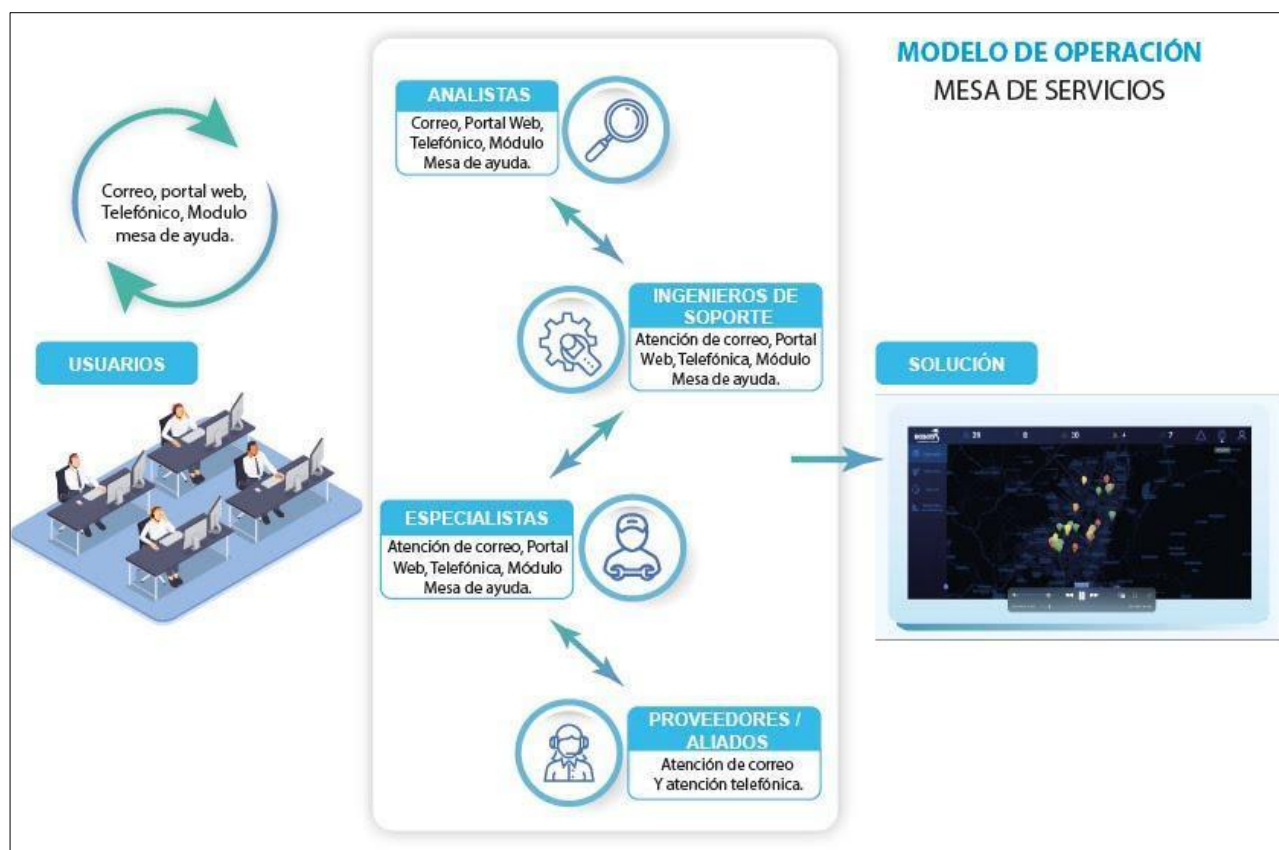


Ilustración 1 Modelo operación mesa de ayuda

El proceso inicia con el registro de la incidencia y/o petición del usuario a través de los diferentes canales con los que cuenta la mesa para su atención, mediante un ticket generado en la herramienta en gestión, el cual es recibido por el analista de mesa, quien inicia con la validación y diagnóstico en primer nivel, para luego dar una solución en el evento que sea de su alcance, de lo contrario, escalará al Ingeniero de Soporte (analista funcional) o nivel 2. Si la solución no es del alcance de este nivel, escalará a un tercer nivel de especialistas, quienes finalmente darán una solución, o en caso contrario, gestionarán con los proveedores que estén a cargo de la misma.

5.1 Soporte Nivel 1- Mesa de Ayuda

Agentes de mesa de ayuda quienes son el punto de contacto con los usuarios para el reporte de incidentes o solicitudes referentes al Sistema de Información, son los encargados de recibir a través de correo electrónico o vía telefónica los casos, validar datos, categorizarlos, realizar el registro en la herramienta de gestión así como realizar las validaciones pertinentes para solucionar el incidente o solicitud reportada, en caso de no poder ser resuelta son los encargados de escalar al siguiente nivel de atención (nivel 2) para su solución. Actualmente contamos con 6 analistas, técnicos y tecnólogos en ingeniería de sistemas y carreras afines, con dos años de experiencia como agentes de mesa de servicio.

5.2 Soporte Nivel 2 – Ingeniero de Soporte

Agente de soporte en sitio o analista funcional encargado de dar soporte de manera presencial a los incidentes y solicitudes funcionales reportadas por los usuarios, así como los escalados a través de la herramienta de gestión por los agentes de mesa de ayuda, también se encargan de realizar escalamiento a Nivel 3 o especialistas cuando la solución requiere de una experticia más avanzada. Actualmente contamos con 2 ingenieros de sistemas con dos años de experiencia como analistas funcionales.

5.3 Soporte Nivel 3 – Especialista

Ingenieros especialistas del sistema de información: Un analista de requerimientos líder, un arquitecto y líder técnico, un líder de desarrollo, un DBA y 3 ingenieros de infraestructura quienes pueden dar solución a casos más complejos, que no se puedan resolver desde los niveles 1 y 2.

La mesa de servicios de ETB se encuentra alineada a las mejores prácticas de ITIL y está enfocada en asegurar la gestión de las necesidades de los usuarios de los servicios de TI.

5.4 Proveedores y Aliados

Empresas de desarrollo de software, infraestructura sobre la plataforma Google Cloud Platform GCP, proveedores de plataforma Moodle para el LMS.

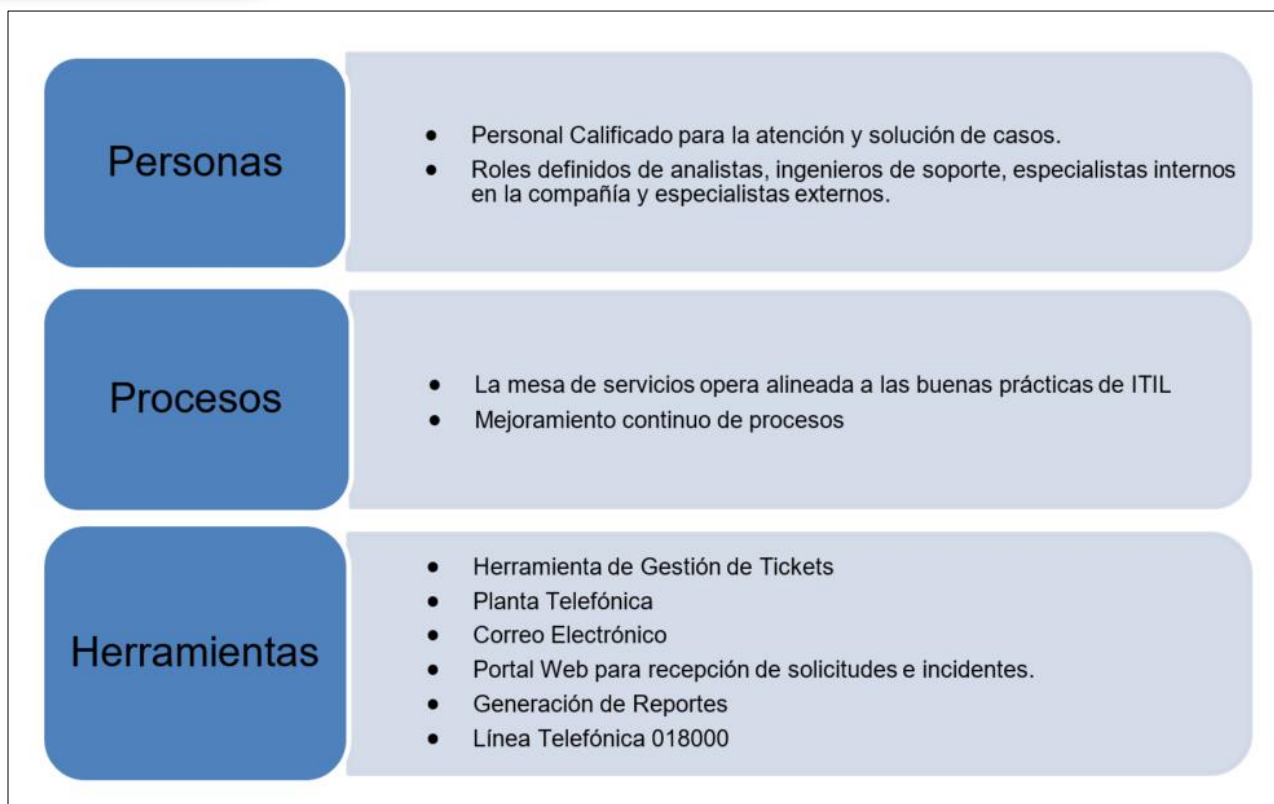


Ilustración 2 Gestión de las necesidades

6. Herramientas

Se dispone de una herramienta de gestión de tickets con un módulo de mesa de servicios, que permite la generación de un ticket y gestionarlo hasta su solución, adicional permite configuraciones de:

- Multicanal
- Gestión de incidencias y requerimientos
- Notificaciones
- Acuerdos de nivel de servicio (SLA)
- Matrices de escalamiento
- Informes y estadísticas

La mesa de servicios será el punto único de contacto (PUC), de atención centralizada para todas las solicitudes, que prestará los servicios asociados al proyecto. La mesa de servicios cuenta con los siguientes canales de comunicación para la prestación de nuestros servicios:

- Solicitudes vía correo electrónico a la cuenta Helpdesk@skgtecnología.com
- Solicitudes vía web directamente sobre la plataforma Jira <https://skgtecnologia.atlassian.net/servicedesk/customer/portal>
- Vía telefónica, marcando al Punto único de atención de la mesa de ayuda tel. 7443894 en Bogotá

Allí la solicitud será procesada por un equipo especializado de agentes de mesa, encargados de brindar soporte a los incidentes reportados por los usuarios, donde se registra las novedades a través de la herramienta JIRA que permite llevar la trazabilidad de la novedad desde su creación hasta su cierre.

7. Servicio de Soporte y Mantenimiento Técnico

ETB ofrece los servicios de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo para el correcto funcionamiento del software desplegado en el proyecto.

El soporte técnico se presta a través de un equipo especializado, el cual permitirá la atención rápida y oportuna a las solicitudes de los clientes, cumpliendo las buenas prácticas de ITIL. Contamos con personal técnico a cargo de gestionar, monitorear los sistemas y su infraestructura, para detección temprana y oportuna de incidencias. Las acciones e interacciones entre los diferentes niveles se realizan con la misma herramienta Jira con asignaciones internas, fechas de seguimiento y vencimiento para las mismas.

Para el soporte de la solución contamos con 4 niveles de escalamiento, los cuales permiten brindar una excelente experiencia del servicio:

NIVEL	Área	Rol Responsable
1	Mesa de Servicios	Analista
2	Ingeniero de Soporte	Analista Funcional o Soporte técnico
3	Especialistas	Analista, Arquitecto, Desarrollo, DBA e Infraestructura
4	Proveedores y Aliados	Especialista Externo

Tabla 1. Servicios de soporte y mantenimiento técnico

Dentro de los servicios prestados se encuentran:

7.1. Mantenimiento Correctivo

Consiste en realizar actividades de reparación o corrección de fallas en los sistemas y dispositivos, se puede presentar para corregir alguna funcionalidad de software, hardware o la caída total del sistema.

Estas actividades se ejecutan a través de ventanas de mantenimientos solicitadas formalmente al cliente y en tiempo acordado en común, enviando la documentación solicitada por las SDS para la gestión de cambios (RFC). El cliente recibe una solicitud de cambio, esto aplica para solicitudes preventivas y correctivas, a las solicitudes urgentes por atención de mantenimientos correctivos se les da un manejo especial para atención rápida y oportuna para el restablecimiento del servicio. Dentro de las ventanas de mantenimiento a solicitar también se encuentran las implementaciones de nuevas funcionalidades, o cambiar requerimientos de usuario referentes a algunas necesidades

funcionales para el software.

8. Evidencia de Aprovisionamiento de Mesa de Ayuda

A continuación, se muestran evidencias de la configuración inicial del proyecto SISEM en Jira Service Management.

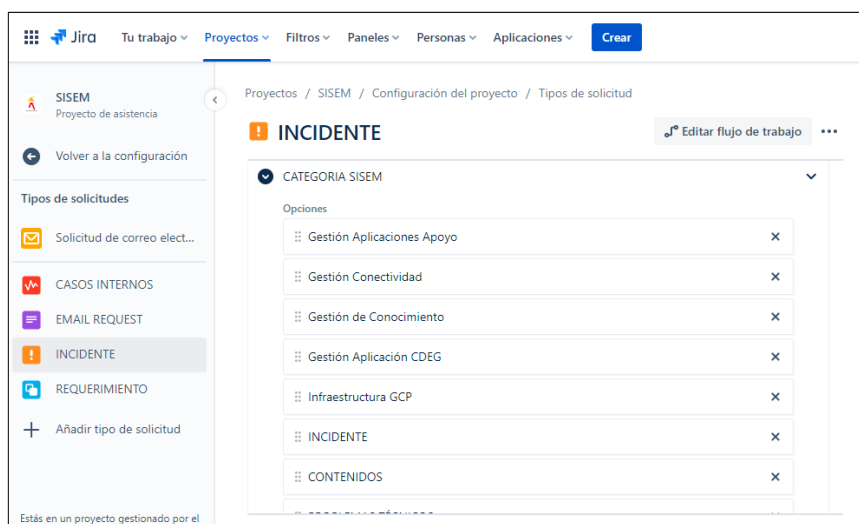


Ilustración 3 Categorías SISEM

Las siguientes son las categorías y subcategorías configuradas en el aplicativo de mesa de ayuda Jira Service Management, de acuerdo con lo definido en el catálogo de servicios.

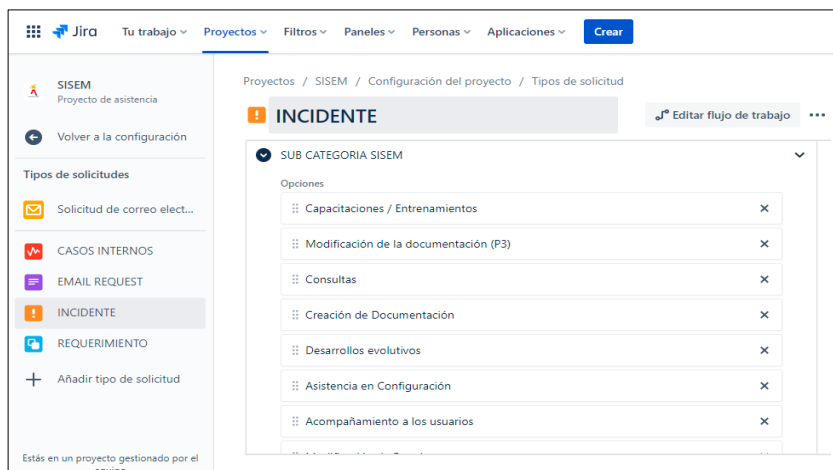


Ilustración 4 SubCategorías SISEM

9. Acuerdo de Niveles de Servicio – ANS

Indicador	Frecuencia	Formula de calculo	Descripción	Meta		Tabla de Descuentos	
Número de errores en ambientes de certificación y producción	Por entregable	# De errores detectados por usuarios de la entidad en ambiente de certificación	Número de errores detectados por usuarios de la entidad. Nota: Este indicador aplica para las pruebas realizadas en los ambientes de certificación y de producción	Máximo hasta 5 errores		Número de errores	Sobre el valor del entregable
						De 6 a 7	3%
						De 8 a 10	5%
						De 11 a 15	10%
Índice y nivel de cumplimiento de los entregables	Por entregable	Fecha final de entrega para pruebas funcionales menos fecha pactada	Se refiere al cumplimiento en las fechas pactadas para las entregas. Objeto del contrato	2 días hábiles		Días hábiles de retraso en la entrega	Sobre el valor del entregable
						Entre 3 y 5 días	4%
						De 6 a 10 días	9%
Tiempo de respuesta en las incidencias	Por evento reportado	Fecha final de entrega menos la fecha de solicitud	Se refiere al tiempo que pasa entre la entrada de una incidencia del sistema por el proveedor, en horario hábil	Prioridad	Tiempo de atención	Días hábiles de atraso en la respuesta a las incidencias	Sobre el valor del entregable
				Crítico	4 horas	De 1 a 2	3%
				Alto	12 horas	De 3 a 4	5%
				Medio	1 día	De 5 a 8	10%
				Bajo	3 días		
Calidad de la documentación	Por documento	# De revisiones de los documentos generados y en la ejecución del contrato.	Se refiere a la cantidad de revisiones completas que se realizan a la documentación y que es necesario devolver por términos de calidad. La calidad de la documentación será medida de acuerdo con los parámetros que define el	2 revisiones		# De revisiones efectuadas	Sobre el valor del entregable
						Hasta 3 revisiones	3%
						Hasta 4 revisiones	5%

Indicador	Frecuencia	Formula de calculo	Descripción	Meta	Tabla de Descuentos	
			ministerio. Nota: Aplicará descuentos por ANS si las nuevas revisiones son originadas cuando cambia condiciones y estructura documento después de haber sido acordado, es decir no incluye adición de información y/o modificación del contenido de esta			
Respuesta a comunicaciones oficiales	Por comunicado	Días hábiles de retraso contando desde la fecha de recepción del documento por parte del proveedor		Máximo 3 días hábiles	Días hábiles de retraso en la respuesta a las comunicaciones	Sobre el valor del entregable al cual se realiza la solicitud de información
					De 4 a 5	5%
					De 6 a 7	10%

Tabla 2. ANS

9.1. Descripción de la Criticidad

Baja: No es bloqueante, pero puede reducir la calidad del servicio. La lectura del caso y su asignación no debe ser superior a dos (2) días hábiles y deberá ser resuelto en un tiempo no mayor a 3 días hábiles.

Medio: Cuando se afecta la funcionalidad puntual o se presentan problemas de datos y no es bloqueante para la operación normal de la aplicación. La lectura del caso y su asignación no debe ser superior a cuatro (4) horas hábiles y deberá ser resuelto en un tiempo no mayor a 1 día hábil.

Alto: Afecta el funcionamiento de un módulo, bloqueando el uso y a los usuarios, la lectura del caso y su asignación no debe ser superior a dos (2) horas, la resolución del caso dependerá de la complejidad de este sin superar doce (12) horas. Si la solución depende de terceros se darán las recomendaciones y se hará el acompañamiento necesario a la Dirección TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) para superar la contingencia.

Crítica: Corresponde a un error que no permite el funcionamiento del sistema de información y que no deja ingresar a ningún usuario a sus módulos, su asignación debe ser menor a una (1) hora después de reportado el caso. Deberá ser resuelto en un tiempo límite de cuatro (4) horas hábiles.

10. Informe Mensual

Mensualmente (agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre) ETB entregará el informe a la Secretaría Distrital de Salud, con el detalle de:

- Estadística del servicio
- Estado de los tickets
- Categoría de los tickets
- Registro de incidencias realizadas por el usuario
- Fecha y hora de registro
- Solicitudes de registro
- Detalle de los tickets

11. Lineamiento Gestión de Cambios

ETB S.A. ESP se acoge al proceso de control de cambios de la Secretaría Distrital de Salud, a continuación, se enuncia dicho procedimiento, el cual será cumplido para reportar los cambios relacionados con el proyecto de SISEM.

11.1. Tipos de Cambios

- **Cambio Estándar:** Estas solicitudes abarcan los cambios sobre servicios y/o infraestructura que cumplen con las siguientes características, son gestionados mediante el lineamiento de gestión de incidentes y requerimientos TIC:
 - a) La ejecución del cambio es realizada por los grupos de soporte y administradores de la plataforma
 - b) Tiene una solución operativa establecida y aceptada por la Gerencia de TI
 - c) Su ejecución e impacto tienen riesgos identificados y controlados
 - d) Las tareas de implementación son bien conocidas, están documentadas y previamente probadas
 - e) Corresponden a la atención de una solicitud de un servicio disponible
- **Cambio Normal:** Estas solicitudes aplican principalmente para los cambios que modifican servicios o cualquiera de los componentes de infraestructura sobre los que están contruidos. Son solicitudes normales los cambios que cumplen con alguna de las siguientes características y son gestionados mediante el presente lineamiento:
 - a) Modificación, adición o cambio de un servicio de TI disponible
 - b) Cambio en las definiciones de servicios incluyendo actualizaciones de servicios disponibles
 - c) Cambios en servicios, aplicaciones o infraestructura provenientes de proyectos o iniciativas tales como nuevas instalaciones, parches, actualizaciones, habilitación de

nuevas funcionalidades, nuevos módulos o componentes, programación de código y despliegues de software

- d) Cambios en servicios, aplicaciones o infraestructura derivados de acciones operativas, tales como mantenimientos, parches, actualizaciones, habilitación de nuevas funcionalidades, módulos o componentes, programación de código y despliegues de software

- **Cambio de Emergencia:** Esta clase de solicitudes de cambio obedecen a una urgencia manifiesta de la SDS para alterar, modificar o cambiar algún servicio o infraestructura de manera inmediata, con criterios alineados a lo establecido por la SDS para responder a situaciones de crisis:

- a) Reparación de falla en algún servicio existente que está afectando a la entidad
- b) Impacto real o potencial en servicios considerados de criticidad alta para la entidad
- c) Una amenaza, riesgo de seguridad física o de la información
- d) Afectación real o potencial a la reputación de la entidad

12. Descripción de Roles

ROL	DESCRIPCIÓN
Solicitante	Funcionario de la Dirección TIC quien por sus funciones dentro de la entidad presenta una necesidad de cambio que afecta la infraestructura, un sistema de información o un servicio de la Dirección TIC y realiza la solicitud a través de un RFC
Gestor de cambios	Funcionario de la Dirección TIC cuya responsabilidad es asegurar el cumplimiento del lineamiento de cambios en todo su ciclo de vida
Especialistas	Ingenieros expertos en la ejecución del cambio pueden ser funcionarios de SDS o proveedores de servicios
Aprobadores	Líderes de áreas o dueños de elementos de configuración (EC) afectados por el cambio
CAB/ECAB	Instancia de evaluación técnica del lineamiento de Gestión de Cambios, mediante el cual se evalúa el impacto de la ejecución del cambio sobre los servicios de la SDS, asegurando que cuenta con un plan de implementación detallado y definido, un plan de Rollback en caso de fallas, un plan de pruebas definido, un plan de comunicación de ser necesario, así como identificación y mitigación de los riesgos asociados en su ejecución, dicha instancia puede aprobar o realizar recomendaciones al RFC con el fin de ejecutarlo o realizar las correcciones solicitadas para su aprobación

Tabla 3. Descripción de roles gestión de cambios

CLAVE	DESCRIPCION
R	Responsable (Quien normalmente emprende la actividad)
A	Accountable (Quien asegura que la actividad ocurra ocurrentemente)
C	Consulted (Quien provee información de la actividad)
I	Informed (Quien es informado sobre el resultado de la actividad)

Tabla 4. Clave descripción de roles

13. Matriz RACI

ACTIVIDAD	ROL			
	Solicitante	Gestor de Cambios	Especialistas	Aprobadores /CAB/ECAB
Registrar RFC y Definir Alcance y Justificación	R	A	CI	I
Enviar a verificación del Gestor	R	A	CI	I
Enviar a verificación del ECAB	R	A	CI	I
Verificar documentación del RFC	CI	RA	CI	I
Programar para CAB/ECAB	CI	RA	CI	I
Sustentar RCF	CI	A	R	CI
Rechazar RFC	CI	A	CI	R
Cerrar como cambio no aprobado en CAB	CI	RA	CI	I
Aprobar RFC	CI	A	CI	R
Ejecutar cambio de acuerdo con el plan	CI	A	R	I
Realizar revisión Post-Implementación	R	A	R	I
Documentar PIR como cambio no ejecutado	R	A	R	I
Documentar PIR como cambio implementado no exitoso	R	A	R	I
Documentar PIR como cambio implementado exitoso	R	A	R	I
Cerrar cambio según PIR	CI	RA	CI	I

Tabla 5. Matriz RACI

14. Ciclo de Vida del Cambio

- **Registrado:** Estado inicial del cambio en el cual se registra el cambio una vez enviado al correo dispuesto para tal fin
- **Análisis:** Estado al que pasa el cambio en el momento que el gestor de cambios está realizando la revisión y validación de prerequisites
- **CAB:** Estado al que pasa el cambio una vez es validado por el gestor y se programa para revisión en la reunión de CAB
- **En Ejecución:** Estado en el que se encuentra el cambio cuando es aprobado por el CAB y se programa para ejecución
- **Solucionado:** Estado al que pasa el cambio una vez es ejecutado y se genera la revisión del PIR, este estado contará con los siguientes motivos de estado:
 - **Cambio No ejecutado:** Cuando el cambio es programado para ejecución en el CAB, pero la actividad no se lleva a cabo

- **Cambio Ejecutado Fallido:** Cambio ejecutado que no cumplió con su objetivo, se realizó rollback o se extendió más allá de los tiempos programados
- **Cambio Ejecutado Exitoso:** Cambio ejecutado el cual cumplió su objetivo y se realizó de acuerdo con su programación
- **Cerrado:** Estado al que pasa el cambio una vez verificado el PIR por el gestor de cambios

15. Actividades Generales

Actividad	Descripción	Responsable
Registrar RFC y Definir Alcance y Justificación	El solicitante registra el RFC en conjunto con el especialista experto y realiza el diligenciamiento del formato de RFC: SDS-TIC-FT-025 FORMATO DE SOLICITUD Y SEGUIMIENTO DE CAMBIOS donde define el plan de actividades de ejecución, alcance y justificación, además de realizar la evaluación de riesgos del cambio a través de una matriz de impacto y urgencia que se encuentra en el formato	Solicitante
Enviar a Verificación del Gestor	Si es un cambio normal el solicitante envía el formato del RFC SDS-TIC-FT-025 FORMATO DE SOLICITUD Y SEGUIMIENTO DE CAMBIOS al correo Helpdesk@skgtecnología.com para su verificación, esto automáticamente crea un registro de cambio en la herramienta de gestión JIRA	Solicitante
Enviar a Verificación del ECAB	Si el cambio es de emergencia el solicitante envía el formato de RFC SDS-TIC-FT-025 FORMATO DE SOLICITUD Y SEGUIMIENTO DE CAMBIOS al gestor y a los integrantes del ECAB (Instancia Evaluador de Cambios de Emergencia) para su evaluación y al correo de Gestión de Cambios para su creación automática en Aranda	Solicitante
Verificar Documentación del RFC	El Gestor de Cambios realiza la verificación de los cambios registrados en la herramienta en cuanto a documentación del formato de RFC y sus respectivos requisitos.	Gestor de Cambios

Actividad	Descripción	Responsable
	Se tendrán dos Gestores de Cambio uno por el área de Infraestructura y otro por el área de Sistemas de Información, cada uno de ellos es responsable de la verificación y gestión de su área correspondiente	
Programar para CAB/ECAB	Si el cambio cumple con todos los prerequisites de documentación el gestor de cambios lo programa para evaluación por el CAB	Gestor de Cambios
Sustentar RCF	El especialista experto en la ejecución del cambio realiza la sustentación frente al CAB en la fecha y hora programada para tal fin. Si el cambio no es sustentado en esa fecha y hora será rechazado por el comité y no se podrá ejecutar como cambio de emergencia a menos que lo autorice el Director TIC	Especialista
Rechazar RFC	Si en la reunión de CAB al evaluar el cambio con todos los involucrados se evidencia que no es viable para ejecución, los miembros del CAB realizan las respectivas recomendaciones al especialista y al solicitante para su próxima sustentación y el cambio es rechazado	CAB/ECAB/Aprobadores
Cerrar Como Cambio no Aprobado en CAB	Si el cambio es rechazado en el CAB el Especialista realiza la documentación del Cambio en la Herramienta de Gestión (ARANDA) y Soluciona el cambio como NO APROBADO EN CAB	Especialista
Aprobar RFC	Si en la reunión de CAB el cambio es identificado como viable para ejecución es agregado al calendario de cambios para su ejecución en las fechas programadas	CAB/ECAB/Aprobadores
Ejecutar Cambio de Acuerdo con el Plan	Si el cambio es aprobado, el especialista realiza su ejecución de acuerdo con las fechas y el plan presentado en el CAB	Especialista
Realizar Revisión Post-Implementación	Una vez ejecutado el cambio y de acuerdo con sus resultados el especialista realiza la revisión post-implementación, el cual consta de un código de solución y el resumen del resultado de la ejecución	Especialista

Actividad	Descripción	Responsable
Documentar PIR Como Cambio no Ejecutado	Si el cambio no fue ejecutado se debe diligenciar el PIR con el código de solución RFC NO EJECUTADO e informar el motivo por el cual el cambio no fue ejecutado	Especialista
Documentar PIR Como Cambio Implementado No Exitoso	Si el cambio ejecutado, pero no cumplió con su objetivo o se salió de los tiempos programados, se debe diligenciar el PIR con el código de solución RFC EJECUTADO NO EXITOSO e informar el motivo por el cual el cambio no cumplió con su programación	Especialista
Documentar PIR Como Cambio Implementado Exitoso	Si por el contrario el cambio cumplió con su objetivo y con los tiempos informados en el plan de implementación, se debe diligenciar el PIR con el código de solución RFC EJECUTADO EXITOSO y documentar los detalles de la solución	Especialista
Cerrar Cambio según PIR	El cambio ya en estado solucionado es devuelto al Gestor de Cambios para su verificación y su revisión en la reunión de CAB para finalmente ser cerrado según lo informado en el PIR por el especialista	Gestor de Cambios

Tabla 6. Actividades generales gestión de cambios