# Solicitud de cambios a servicios

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del servicio de TI** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre del servicio afectado: | | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| **Datos del solicitante** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de quien solicita el cambio: | | | |  | | | Fecha de solicitud de cambio: | | | | | | **/ /** | | | | |
| Cargo: | | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Área: | | | |  | | | | Teléfono/ Extensión: | | | | |  | | | | |
| Correo electrónico: | | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| **Prioridad:** | Baja |  | | **Razón para implementarlo:** | | Incidente | | | | |  | Legal | | | | |  |
| Normal |  | | Problema | | | | |  | Migración | | | | |  |
| Alta |  | | Iniciativa de mejora | | | | |  | Otro: | | | | |  |
| Urgente |  | | Actualización | | | | |  | Especificar | |  | | | |
| **Objetivo del cambio** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Descripción del cambio propuesto** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **¿**Existe un Plan de Retorno? [Sí/No] | | | |  | ¿Existe respaldo reciente y completo? [Sí/No] | | | | |  | ¿Se han evaluado los riesgos? [Sí/No] | | | | |  | |
| **Justificación / Impacto si no se realiza el cambio** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tiempo estimado para realizar el cambio: | | |  | | | | | | Tiempo estimado para deshacer cambio: | | | | | |  | | |
| Fecha prevista / sugerida con horario para la implementación: | | |  | | | | | | Fecha límite para resolver la autorización de la solicitud de cambio: | | | | | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación del cambio** | | | | | | |
| Nombre de quien evalúo el cambio: | |  | | | Fecha de evaluación del cambio: | **/ /** |
| Cargo: | |  | | | | |
| Área: | |  | | | | |
| **Análisis preliminar de impacto del cambio** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Aprobación del cambio  [Sí/No] |  | | En caso de No aprobación del cambio, escribir las causas: |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre, cargo y firma de quién autoriza la solicitud:** | *[Proveer los datos completos del responsable de la evaluación del cambio.]* |

# Guía

La Gestión de Cambios busca minimizar el impacto en los servicios de TI y la infraestructura asociada al momento de realizar algún cambio en ellos y afectar lo menos posible a los usuarios, a través de la aplicación de un procedimiento ordenado para su registro, evaluación y autorización.

* **Nombre del servicio afectado:** Nombre del servicio de TI que proporciona la entidad o dependencia y que será afectado por el cambio.
* **Nombre de quien solicita el cambio:** Nombre de la persona que solicita el cambio.
* **Fecha de solicitud de cambio:** Fecha en la que se solicitó el cambio.
* **Área:** Nombre del área a la que pertenece el solicitante.
* **Teléfono/ Extensión:** Número telefónico donde se le puede localizar al solicitante.
* **Correo electrónico:** Dirección de correo electrónico donde se le puede escribir al solicitante.
* **Prioridad:** Especificar qué tan prioritario es realizar el cambio en el servicio, puede ser cambiada durante la evaluación del cambio.
* **Razón para implementarlo:** Especificar la causa por la que se requiere realizar el cambio en el servicio.
* **Objetivo del cambio:** Especificar cuál es el fin para realizar el cambio en el servicio de TI.
* **Descripción del cambio propuesto:** Especificar en qué consiste el cambio a llevarse a cabo en el servicio de TI y qué elementos tecnológicos que soportan al mismo se verán afectados (sistemas, servidores, switches, ruteadores, entre otros).
* **¿Existe un Plan de Retorno? [Sí/No]:** Especificar si se tiene un Plan de Emergencia en caso de que fallé o no se tengan los resultados esperados en el servicio de TI para regresar al estado anterior.
* **¿Existe respaldo reciente y completo? [Sí/No]:** Especificar si existe algún respaldo de la información asociada al servicio (base de datos, configuración, código fuente, entre otros).
* **¿Se han evaluado los riesgos? [Sí/No]:** Especificar si se realizó para el cambio la identificación de los riesgos asociados al cambio en el servicio y su análisis, considerando acciones para su mitigación.
* **Justificación / Impacto si no se realiza el cambio:** Describir cuál es la razón por la que se requiere realizar el cambio, que beneficios proporcionaría y que pasaría si no se realiza.
* **Tiempo estimado para realizar el cambio:** Especificar el tiempo aproximado en horas que se llevaría implementar el cambio y realizar pruebas de verificación en el servicio de TI.
* **Tiempo estimado para deshacer cambio:** Especificar el tiempo en horas que se llevaría deshacer el cambio en el servicio de TI en caso de que no funcione.
* **Fecha prevista / sugerida con horario para la implementación:** Especificar la fecha prevista y el horario sugerido para abrir la ventana de mantenimiento
* **Fecha límite para resolver la autorización de la solicitud de cambio:** Especificar la fecha que se tiene para tomar la decisión sin que se vea comprometido el servicio de TI.

## Evaluación del cambio

* **Nombre de quien evalúo el cambio:** Especificar el nombre de la persona que evalúo la factibilidad e impacto del cambio.
* **Fecha de evaluación del cambio:** Especificar la fecha en que fue evaluado el cambio al servicio de TI.
* **Cargo:** Especificar el cargo que tiene la persona que evalúo el cambio al servicio de TI dentro de la entidad o dependencia.
* **Área:** Especificar el nombre del área en la que labora la persona que realizó la evaluación del cambio al servicio de TI.
* **Análisis preliminar de impacto del cambio:** Describir la evaluación que se realizó para medir el impacto del cambio en el servicio de TI y la afectación que tendrán los usuarios y las actividades que apoya, así como la razón y beneficios que traerá.
* **Aprobación del cambio [Sí/No]:** Especificar si se aprueba o no el cambio en el servicio de TI.
* **En caso de No aprobación del cambio, escribir las causas:** Especificar el motivo (razón) por la que no se aprueba el cambio.

## Autorización del cambio

* **Nombre, cargo y firma de quién autoriza la solicitud:** Escribir el nombre, cargo que tiene en la entidad o dependencia de quien autoriza la solicitud del cambio en el servicio de TI.