



GESTIÓN DE CAMBIOS

Procedimiento: PR-OTI-013

Versión: 01

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Elaborado por: José Antonio Chacón Calderón Director Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación Dueño del Proceso	Firma:
Revisado por: Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	Firma:
Aprobado por: José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General	Firma:



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	Código	PR-OTI-013
	Versión	01
	Página	2 de 10

INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. BASE LEGAL.....	3
4. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. GENERALIDADES.....	4
8. REGISTROS.....	10
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS.....	10



PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-013
	Versión	01
	Página	3 de 10
GESTIÓN DE CAMBIOS		

1. OBJETIVO

Gestionar los cambios en los servicios de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) solicitados por los órganos o unidades del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, con la finalidad de mantener la continuidad operativa de los servicios de TIC.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación y cumplimiento para los funcionarios y servidores públicos del SENAMHI.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI, modificado por la Ley N° 27188.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- 3.1. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.
- 3.2. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3. Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.
- 3.4. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5. Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Hardware

Se refiere a las partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, está conformado por los componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos, tales como circuitos de cables y luz, placas, memorias, discos duros, dispositivos periféricos y cualquier otro material en estado físico que sea necesario para hacer que el equipo funcione.

4.2 Sistema informático

Es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático.

4.3 Software


Programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

4.4 Requerimiento

Una condición o necesidad de un usuario que conlleva a realizar una gestión de cambios en los servicios de TIC (hardware y software).

4.5 SIGLAS

- 4.5.1. Hw: Hardware
- 4.5.2. SistGD: Sistema de Gestión Documental
- 4.5.3. Sw: Software

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-013
	GESTIÓN DE CAMBIOS	Versión	01
		Página	4 de 10

4.5.4. TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación – OTI

- 5.1.1. Actualizar y formular propuestas de optimización y mejora del presente procedimiento, en el marco de las normas legales correspondientes y las medidas de racionalidad y austeridad en el uso de los recursos públicos.
- 5.1.2. El/la Director/a de la OTI es responsable de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente procedimiento.
- 5.1.3. Gestionar la adquisición de recursos tecnológicos para la ejecución del cambio en el servicio de TIC solicitado por el/la usuario/a del Órgano o Unidad del SENAMHI.
- 5.1.4. El/la Director/a de la OTI es responsable de aprobar el Plan de Gestión de Cambios previa coordinación con el/la Coordinador/a de la OTI.

6. GENERALIDADES

- 6.1. La OTI debe gestionar eficazmente los cambios relacionados a los servicios de TIC, garantizando el seguimiento a la implementación de cambios a fin de minimizar el impacto y garantizar el cumplimiento de los objetivos en los servicios TIC.
- 6.2. Todas las solicitudes de cambios en los servicios de TIC deben ir dirigidas a la OTI por el/la usuario/a autorizado/a para realizar el requerimiento o por medio del/la Director/a del Órgano o Unidad del SENAMHI.
- 6.3. El requerimiento para la atención de cambios a los servicios de TIC es efectuado a través del Sistema de Gestión Documental (SistGD) y/o correo electrónico institucional del SENAMHI.
- 6.4. El/la Especialista de la OTI formula una propuesta de Plan de Gestión de Cambios de TIC, a fin de describir el conjunto de actividades que se ejecutan al implementar un cambio. Además, define los requerimientos de hardware y software necesarios para la ejecución de los cambios en los sistemas de información.
- 6.5. La propuesta del Plan de Gestión de Cambios es aprobada por el/la Director/a de la OTI, previa aprobación del usuario y validación del/la Coordinador/a de la OTI en función a la prioridad y la categoría asignada.
- 6.6. Los cambios urgentes en los servicios de TIC serán aprobados por el/la Director/a de la OTI.
- 6.7. El/la Coordinador/a de la OTI, debe supervisar y coordinar las labores de implementación del Plan de Gestión de Cambios, conjuntamente con los/las Especialistas de la OTI involucrados en el proceso.

6.1. Acciones complementarias

6.1.1. Ambiente de Prueba

Los cambios son implementados inicialmente en un ambiente de pruebas de la OTI, con la finalidad de validarlos previamente, una vez validados los cambios se implementa en ambientes de producción para el uso del usuario final.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	Código	PR-OTI-013
	Versión	01
	Página	5 de 10

a) Características del ambiente de prueba

- Debe residir en un servidor informático con las configuraciones necesarias destinado para realizar las pruebas.
- Capacidad de soportar a múltiples usuarios, por ejemplo, administradores de sistemas, usuarios finales, desarrolladores. En todos los casos sólo para ejecución de pruebas.
- Debe apoyarse en herramientas de control de versiones, especialmente cuando existen múltiples proyectos en paralelo probando distintas funcionalidades.
- Debe ser similar al ambiente de producción, e incluir lo siguiente:
 - Aplicaciones locales, cliente servidor, web, etc.
 - Configuración de servidores.
 - Manejadores de Bases de datos de producción, de las mismas versiones.
 - Configuración de base de datos.
 - Cuentas de usuario de sistema operativo, bases de datos y aplicaciones con la misma configuración y privilegios de acceso.
 - Componentes de infraestructura similares (Ej. Clusters).
 - Versiones de software.
 - Réplicas de todos los componentes con los que el Software desarrollado tendrá interoperación, incluyendo: Otras aplicaciones, otros middleware, interfaces, demonios (Daemons), utilidades FTP, entre otros.

7. DESARROLLO

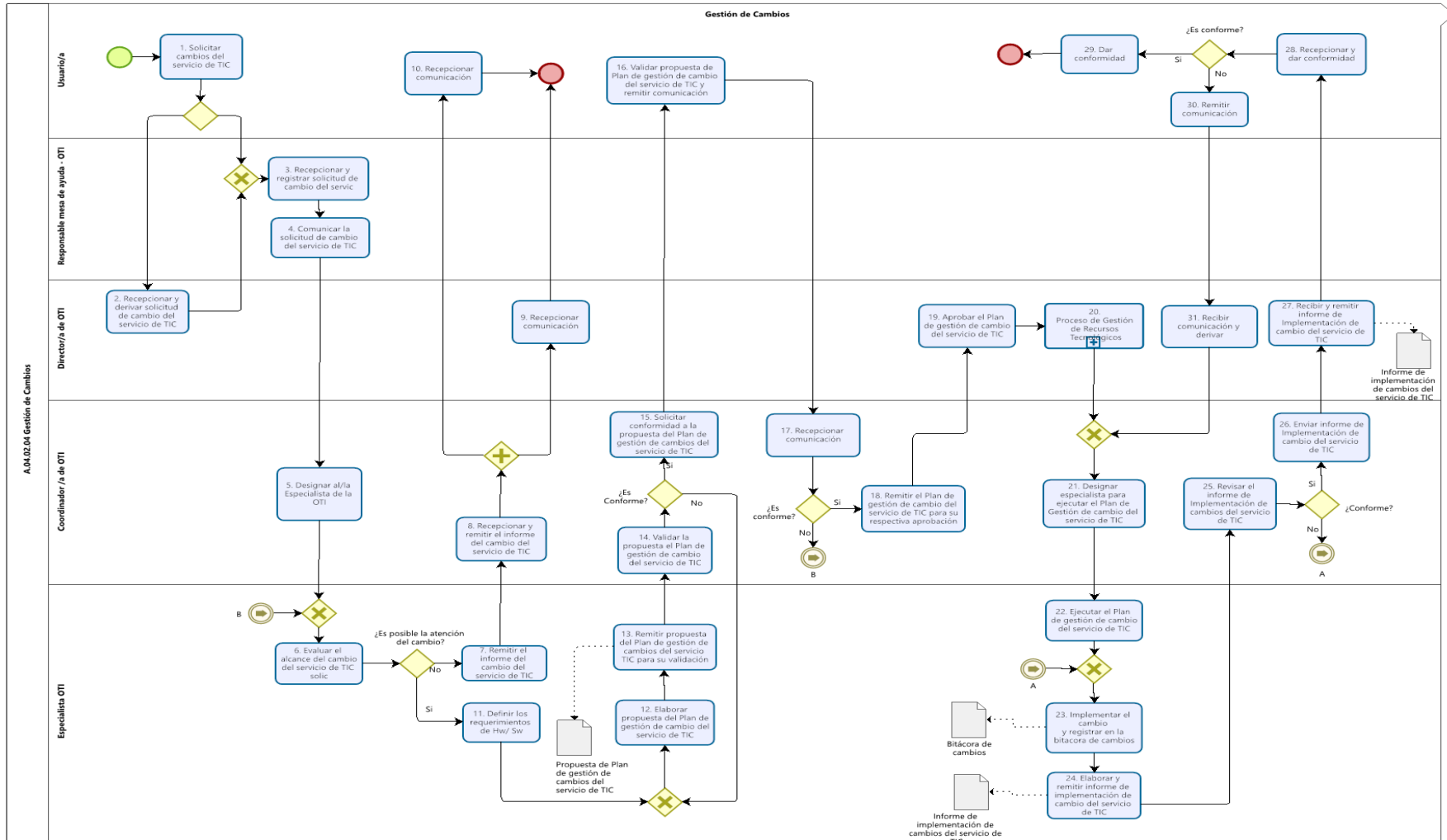
7.1. Requisitos del inicio del procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de gestión de cambio de TIC	Órganos o Unidades del SENAMHI


7.2. Proceso relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente que participan en la gestión de solicitud de cambio en los sistemas de información del SENAMHI.

7.3. Diagrama del flujo



Este documento ha sido elaborado para el uso del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI. La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-013
	GESTIÓN DE CAMBIOS	Versión	01
		Página	7 de 10

7.4. Descripción de actividades


N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
1	Solicitar cambios del servicio de TIC. ¿La solicitud es recepcionada por? Director/a de la OTI: Continuar con la Actividad N° 2 Responsable de la Mesa de Ayuda de la OTI: Continuar con la Actividad N° 3	Órganos o Unidades del SENAMHI	Usuario/a	Solicitud de cambio del servicio de TIC (SistGD y/o correo electrónico)
2	Recepcionar y derivar solicitud de cambio del servicio de TIC al/la responsable de la Mesa de Ayuda de la OTI.	OTI	Director/a de la OTI	---
3	Recepcionar y registrar solicitud de cambio del servicio de TIC en el sistema de atención de incidencias.	OTI	Responsable de la Mesa de Ayuda de la OTI	Sistema de Atención de Incidencias.
4	Comunicar la solicitud de cambio del servicio de TIC al/la Coordinador/a de la OTI.	OTI	Responsable de la Mesa de Ayuda de la OTI	---
5	Designar al/la Especialista de la OTI para la atención de la solicitud de cambio del servicio de TIC.	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
6	Evaluar el alcance del cambio del servicio de TIC solicitado. ¿Es posible la atención del cambio? Si: Continuar con la Actividad N° 11 No: Continuar con la Actividad N° 7	OTI	Especialista de la OTI	---
7	Remitir el informe del cambio del servicio de TIC solicitado al/la Coordinador/a OTI.	OTI	Especialista de la OTI	Informe
8	Recepcionar y remitir el informe del cambio del servicio de TIC solicitado al/la Director/a de la OTI con copia al/la Usuario/a.	OTI	Coordinador/a de la OTI	Informe
9	Recepcionar la comunicación.	OTI	Director/a de la OTI	---
10	Recepcionar la comunicación y finalizar	Órganos o Unidades del SENAMHI	Usuario/a	---

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
11	Definir los requerimientos de hardware y software necesarios para la atención del cambio del servicio de TIC.	OTI	Especialista de la OTI	---
12	Elaborar propuesta del Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC.	OTI	Especialista de la OTI	---
13	Remitir propuesta del Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC para su respectiva validación al/la Coordinador//a de la OTI.	OTI	Especialista de la OTI	Propuesta del Plan de Gestión de Cambios
14	Validar propuesta del Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC. ¿Es conforme? Si: Continuar con la Actividad N° 15 No: Reiniciar desde la Actividad N° 12	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
15	Solicitar conformidad a la propuesta del Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC al área usuaria.	OTI	Coordinador/a de la OTI	Propuesta del Plan de Gestión de Cambios de TIC
16	Validar propuesta de Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC y remitir comunicación al /la Coordinador/a de la OTI.	Órganos o Unidades del SENAMHI	Usuario/a	---
17	Recepcionar comunicación. ¿Es conforme? Si: Continuar con la Actividad N° 18 No: Reiniciar desde la Actividad N° 6	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
18	Remitir el Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC para su respectiva aprobación al/la Director/a de la OTI.	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
19	Aprobar el Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC.	OTI	Director/a de la OTI	Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC



PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-013
GESTIÓN DE CAMBIOS	Versión	01
	Página	9 de 10

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
20	<p>Iniciar con el Proceso de A.02.02 Gestión de Recursos Tecnológicos para la adquisición de bienes/servicios necesarios para la implementación del cambio del servicio de TIC.</p> <p>Continuar con la Actividad N° 21</p>	OTI	Director/a de la OTI	---
21	Designar al/la Especialista de la OTI para ejecutar el Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC.	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
22	Ejecutar el Plan de Gestión de Cambios del servicio de TIC.	OTI	Especialista de la OTI	---
23	Implementar el cambio del servicio de TIC y registrar en la Bitácora de cambios.	OTI	Especialista de la OTI	Bitácora de cambios
24	Elaborar y remitir informe de implementación de cambio de servicio de TIC al/la Coordinador/a de la OTI.	OTI	Especialista de la OTI	Informe de implementación de cambios
25	<p>Revisar el informe de implementación del servicio de cambio de TIC.</p> <p>¿Es conforme? Si: continuar con la Actividad N° 26 No: Reiniciar desde la Actividad N° 23</p>	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
26	Enviar informe de implementación de cambio del servicio de TIC al/la Director/a de la OTI.	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
27	Recibir y remitir informe de implementación de cambio del servicio de TIC al/la Usuario/a.	OTI	Director/a de la OTI	Informe de implementación del cambio del servicio de TIC
28	<p>Recepcionar y dar conformidad.</p> <p>¿Es conforme? Si: Continuar con la Actividad N° 29 No: Continuar con la Actividad N° 30</p>	Órganos o Unidades del SENAMHI	Usuario/a	---

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-013
	GESTIÓN DE CAMBIOS	Versión	01
		Página	10 de 10

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
29	Dar conformidad al Informe de implementación de cambio del servicio de TIC y finalizar	Órganos o Unidades del SENAMHI	Usuario/a	---
30	Remitir comunicación de no conformidad al cambio del servicio de TIC implementado al/la Director/a de la OTI.	Órganos o Unidades del SENAMHI	Usuario/a	---
31	Recibir comunicación y derivar al/la Coordinador/a de la OTI. Reiniciar desde la Actividad N° 21	OTI	Director/a de la OTI	---

8. REGISTROS

Denominación	Código
Plan de Gestión de Cambios	S/C
Informe	S/C
Informe de implementación de cambios	S/C
Bitácora de cambios	S/C

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	--	Versión inicial