

**Objetivo:**

Controlar la gestión de liberación de servicios tecnológicos nuevos y/o actualizados dentro de la EAAB – ESP; a través del diseño y construcción de planes de liberación y entrega que permitan hacer que dichos servicios estén disponibles para su uso, en el entorno de producción.

**Alcance:**

Inicia con la solicitud de creación de un despliegue del servicio y finaliza con la ejecución de revisión post-implementación y cierre del despliegue. Este procedimiento aplica para la Dirección Servicios de Informática.

**Términos y definiciones:**

- Archer:** Herramienta para la gestión del riesgo de seguridad de la información.
- Base de datos de gestión de la configuración (CMDB):** Base de Datos usada para almacenar los Registros de Ítems de Configuración durante todo su Ciclo de Vida, la CMDB contiene el Alcance (naturaleza y modelo), Niveles (relacionamiento) y Atributos de los Ítems de Configuración.
- BMC REMEDY:** Herramienta para la gestión de los servicios de TI (aplicaciones y herramientas de tecnología de la información) de la Dirección de Servicios de Informática.
- Coordinador de Liberación y entrega:** Profesional contratista responsable de la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento de liberación y entrega de los servicios de TI en producción.
- Consultor Gobierno, Riesgo y Cumplimiento:** Profesional contratista responsable de la revisión del handover junto al coordinador de liberación y entrega, en el marco de la gestión de seguridad y privacidad de la información.
- Diseño de servicio:** Es el procedimiento que identifica los requisitos y pautas para diseñar o modificar servicios de TI que cumplan con las expectativas y requerimientos, buscando mejorar la gestión y la operación de la empresa.
- Gestor de Diseño de servicio:** Profesional contratista responsable de la ejecución de las actividades establecidas en el procedimiento de Diseño de servicio, garantizando la generación completa del SDP para un servicio.
- Handover:** Lista de verificación de los criterios de aceptación requeridos para la implementación de un servicio, validación e identificación de las evidencias de cumplimiento.
- Hardware:** Partes físicas o tangibles de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos.
- Liberación:** Planificación y programación de las actividades para el despliegue de los servicios de TI en producción.
- Líder de Diseño de servicio:** Profesional de la EAAB responsable de controlar y supervisar el diseño de un servicio, basándose en el procedimiento establecido y garantizando la generación del SDP con la información identificada.
- Líder de Liberación y entrega:** Profesional de la EAAB responsable de controlar y supervisar que los nuevos servicios de TI o sus modificaciones se encuentren disponibles para su uso.
- SDP (Service Design Package):** Paquete de diseño de servicio que contiene los requerimientos acordados con el negocio, el diseño propiamente dicho (definición, componentes e infraestructura, herramientas, procesos, procedimientos, métricas, informes, servicios de soporte, acuerdos con proveedores...), preparación organizativa (evaluación financiera, técnica, de recursos...) y el detalle de todas las habilidades y competencias requeridas por el proveedor del servicio) y plan del ciclo de vida del servicio (programa del servicio, plan de transición del servicio, plan de aceptación operación al del servicio y criterios de aceptación del servicio).
- Software:** Conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

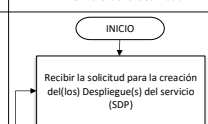
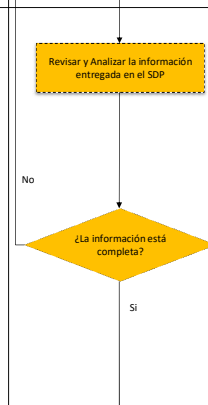
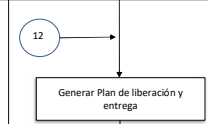
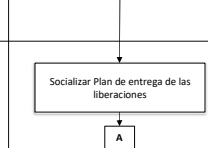
**Políticas de Operación:**

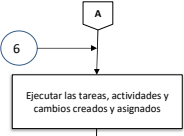
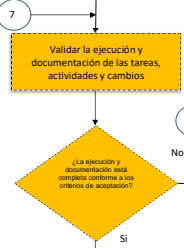
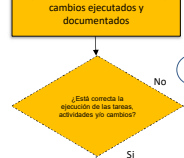
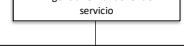
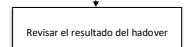
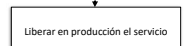

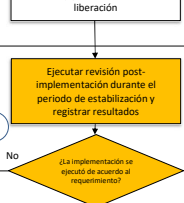
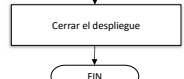
- Todos los servicios de TI que se reciben para liberación en producción deben haber pasado obligatoriamente por Diseño de servicio, quienes generan el paquete de diseño de servicio (SDP).
- Los servicios que se procedan a liberar deben ser socializados con todos los involucrados por parte del coordinador de Liberación y entrega.

**Documentos de soporte**

CÓDIGO	NOMBRE	ACTIVIDADES	ENTIDAD
MPFD0801F05	Ayuda de Memoria	4, 12	EAAB
MPFT0307P	Gestión de cambios	4, 10	EAAB

**Actividades**

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		<p>Recibir la solicitud de creación del despliegue del servicio de TI, a través de una tarea en BMC Remedy, la cual debe contener la información del SDP, donde incluye 1.La especificación del servicio, 2. la información del diseño del servicio y 3. la información para la transición del servicio, que se establecen para implementar, modificar o retirar el servicio.</p> <p>Esta actividad se realiza con una frecuencia definida por demanda.</p>	Notificación de la solicitud de creación del despliegue del servicio en la Herramienta BMC Remedy	Profesional Nivel 22.21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Gestor de Liberación y entrega)
2		<p>Una vez se recibe la solicitud en la herramienta BMC Remedy, se realiza la revisión y validación del SDP, el cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Especificación del servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción</li> <li>- Justificación</li> <li>- Alcance</li> <li>- Aplicabilidad del servicio</li> <li>- Contactos del servicio</li> </ul> </li> <li>Diseño del servicio. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos funcionales</li> <li>- Requisitos no funcionales</li> <li>- Requisitos de servicio y gestión operativa</li> <li>- Lineamientos de Cuidado al usuario</li> <li>- Lineamientos de Capacidad</li> <li>- Lineamientos de Disponibilidad</li> <li>- Lineamientos de Niveles de servicio</li> <li>- Lineamientos de Seguridad de la información</li> <li>- Lineamientos de Activos y configuración</li> <li>- Lineamientos de Infraestructura</li> <li>- Lineamientos de Aplicaciones</li> <li>- Lineamientos de Monitoreo de servicios de negocio</li> <li>- Lineamientos de Arquitectura</li> </ul> </li> <li>Transición del servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios</li> <li>- Pruebas</li> <li>- Operación</li> <li>- Mejoras</li> <li>- Problemas y Riesgos</li> </ul> </li> </ol> <p>Si al realizar el análisis de la información, se evidencia que esta no se encuentra completa, se describe la justificación y se devuelve asignándola al gestor de diseño en la herramienta BMC. Si al realizar el análisis de la información se valida que se encuentra completa, se continúa con la siguiente actividad.</p>	Devolución de la solicitud de creación del despliegue en la Herramienta BMC Remedy (si aplica)	Profesional Nivel 22.21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
3		<p>Generar el plan de liberación y entrega del servicio en el módulo de gestión de Despliegues de la herramienta BMC Remedy, por medio de la definición de tareas, actividades y cambios, en cada uno de sus Hitos (Inicio, Planificación, Construcción, Prueba, Aplicación, Cierre), teniendo en cuenta los siguientes aspectos definidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Actividades requeridas para la entrega e implementación del servicio.</li> <li>Responsables de las actividades identificadas.</li> <li>Secuencia de las actividades.</li> <li>Recursos requeridos para la implementación.</li> <li>Identificación de los tiempos para cada una de estas actividades.</li> </ol>	Plan de entrega generado en la Herramienta BMC Remedy/Módulo Gestión de despliegue	Profesional Nivel 22.21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
4		<p>Realizar una sesión con las personas involucradas en las tareas, actividades y cambios identificados en el plan para indicar la responsabilidad y recursos requeridos. En esta sesión se deben incluir a los líderes de las líneas de operación de servicios de TI de la EAAB.</p> <p>Nota: para los cambios se debe dar cumplimiento al procedimiento MPFT0307P Gestión de cambios</p>	MPFD0801F05 Ayuda de memoria diligenciado y registrado en la Herramienta BMC Remedy/Módulo Gestión de despliegue	Profesional Nivel 22.21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
5	 <p>Ejecutar las tareas, actividades y cambios creados y asignados</p>	<p>Ejecutar las tareas, actividades y cambios creados y asignados en BMC Remedy en el modulo de Gestión de despliegue.</p> <p>Estas tareas, actividades y cambios deben ser ejecutados de acuerdo con el plan de liberación y entrega y los criterios de aceptación parametrizados en la herramienta, a través de cada uno de sus Hitos (Inicio, Planificación, Construcción, Prueba, Aplicación, Cierre) del modulo de Gestión de despliegue de BMC Remedy de acuerdo con lo definido en el plan.</p>	Registros de ejecución a tareas, actividades y cambios en la Herramienta BMC Remedy/Modulo Gestión de despliegue	Profesionales Nivel 20, 21, 22 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Responsables asignados en el plan de liberación)
6	 <p>Validar la ejecución y documentación de las tareas, actividades y cambios</p> <p>(¿La ejecución y documentación está completa conforme a los criterios de aceptación?)</p>	<p>Durante el periodo definido en el plan de liberación y entrega, el coordinador de liberación y entrega valida que las tareas, actividades y cambios se encuentren ejecutados y documentados de acuerdo con los criterios de aceptación definidos como evidencia en la herramienta.</p> <p>Esta validación se realiza para todas las tareas, actividades y cambios generados en cada uno de los hitos (Inicio, Planificación, Construcción, Prueba, Aplicación, Cierre) del modulo de Gestión de despliegue de BMC Remedy de acuerdo con lo definido en el plan.</p> <p>Si al realizar la validación de la documentación y ejecución de las tareas, actividades y cambios, no se encuentran completas, se generan las notificaciones correspondientes a los responsables a través de correo electrónico, describiendo las observaciones para dar cumplimiento a la ejecución de las tareas, haciendo el seguimiento a dicha ejecución.</p> <p>Si al realizar la validación la documentación y ejecución de las tareas, actividades y cambios, se encuentran completas, se envía a través de la herramienta BMC para aprobación al líder de la línea de liberación y entrega. Continuar con la siguiente actividad (7).</p>	<p>Registros de ejecución a tareas, actividades y cambios en la Herramienta BMC Remedy/Modulo Gestión de despliegue</p> <p>Correo electrónico con las notificaciones de necesidad de cumplimiento de tareas, actividades y cambios a responsables (si aplica)</p>	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
7	 <p>Aprobar las tareas, actividades y cambios ejecutados y documentados</p> <p>(¿Está completa la revisión de las tareas, actividades y/o cambios?)</p>	<p>El líder de liberación y entrega, una vez le llega la notificación, verifica la ejecución y documentación de las tareas, actividades y cambios generados en cada uno de los hitos (Inicio, Planificación, Construcción, Prueba, Aplicación, Cierre) frente a los criterios definidos para la actividad en la herramienta BMC Remedy.</p> <p>Si al realizar la verificación de las tareas, actividades y/o cambios, se encuentra algún error en su ejecución, se rechaza en la herramienta BMC Remedy indicando las observaciones y se genera la notificación correspondiente al coordinador de liberación y entrega para que realice los ajustes, devolviéndose a la actividad 6.</p> <p>Si al realizar la verificación de las tareas, actividades y cambios, se encuentran correctas, da su aprobación y continua con la siguiente actividad (8).</p>	<p>Aprobación o rechazo de la ejecución de las tareas, actividades y cambios en la Herramienta BMC Remedy/Modulo Gestión de despliegue</p> <p>Notificaciones de la herramienta BMC Remedy</p> <p>Correo electrónico</p>	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Lider de Liberación y entrega)
8	 <p>Diligenciar el handover del servicio</p>	Diligenciar el handover parametrizado en la herramienta Archer como verificación del cumplimiento de los criterios de aceptación requeridos en el plan de liberación y entrega para la salida a producción de un servicio de TI.	Handover creado en Archer con ID el cual se relaciona en BMC	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
9	 <p>Revisar el resultado del handover</p>	<p>Una vez diligenciado el handover se realiza la revisión de este en mesa de trabajo conjunta con el Consultor de gobierno, riesgo y cumplimiento, donde se verifican los soportes del mismo. En caso de encontrar preguntas contestadas como "No", se generan planes de remediación que se articulan con la gestión de riesgos de la operación de TI, siendo ejecutados y monitoreados por la el equipo de seguridad de la información.</p> <p>Si producto de la revisión se concluye que no se requiere formular plan de remediación, continua con la siguiente actividad.</p>	Plan de remediación en Archer	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
10	 <p>Liberar en producción el servicio</p>	<p>Crea un cambio en el hito de Aplicación del Modulo Gestión de despliegue en BMC Remedy y gestiona su aprobación, dando cumplimiento al procedimiento MPFT0307P Gestión de Cambios.</p> <p>Una vez el cambio es aprobado, se cambia el estado de la solicitud en la herramienta BMC Remedy a ambiente de producción.</p>	Cambio aprobado en la Herramienta BMC Remedy/Modulo Gestión de Cambios	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
11	 <p>Recopilar comentarios de los líderes y gestores de sobre la liberación</p>	Recopilar los comentarios de la experiencia con la ejecución del cambio, generados en el formulario en Forms de Microsoft compartido con todos los líderes y gestores de las líneas operativas involucradas en el servicio de TI liberado, con el propósito de obtener retroalimentación frente a lecciones aprendidas o información que permita fortalecer la gestión de conocimiento.	Formulario Microsoft Forms registrado en la Herramienta BMC Remedy/Modulo Gestión de despliegue	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
12	 <p>Ejecutar revisión post- implementación durante el periodo de estabilización y registrar resultados</p> <p>(¿La implementación se ejecutó de acuerdo al requerimiento?)</p>	<p>Durante el periodo de estabilización del servicio implementado se revisa y valida que cumpla los requerimientos iniciales con el usuario, conforme el SDP elaborado en el diseño del servicio, a través de una mesa de trabajo conjunta entre el gestor del diseño del servicio, la coordinación de liberación y entrega y el usuario final.</p> <p>Si al realizar esta validación se encuentra que el servicio no cumple con los requerimientos iniciales, se describen las razones del porqué se devuelve desde el usuario final en la ayuda de memoria de la sesión y se devuelve a la actividad (3).</p> <p>Si al realizar esta validación se encuentra que el servicio cumple con los requerimientos iniciales, continuar con la siguiente actividad (13).</p>	MPFD0801F05 Ayuda de memoria registrada en la Herramienta BMC Remedy/Modulo Gestión de despliegue	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)
13	 <p>Cerrar el despliegue</p> <p>FIN</p>	Se realiza el cierre del despliegue en BMC Remedy y la aprobación del handover en Archer	Despliegue cerrado en la Herramienta BMC Remedy/Modulo Gestión de despliegue Handover aprobado en la Herramienta Archer	Profesional Nivel 22, 21 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador@ de Liberación y entrega)

**Control de cambios**

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
02/10/2023	Se actualizó el objetivo, alcance, políticas de operación y actividades incluyendo su descripción, registro y responsables del procedimiento con el propósito de enfocarlo al cumplimiento de las buenas prácticas de ITIL 4 y las necesidades del negocio. En relación con las políticas se simplifican de 4 a 2, dado que las políticas existentes se incorporan en las actividades ajustadas en la presente versión. En el caso de la política asociada a "Ninguna Área de la EAAB - ESP, podrán desarrollar proyectos de tecnología donde se incluya algún tipo de software, sin el visto bueno de la DSI. Solo los proyectos avalados por la DSI serán considerados para la posterior puesta en producción" se elimina dado que no se tiene el control desde la DSI de la contratación de otras áreas. En cuanto a las actividades, se redefinieron todas las actividades (13), generando 12 nuevas actividades con las que se logra articular el procedimiento con otros procedimientos como el de diseño del servicio y gestión de cambios.	3
25/05/2021	Actualización del procedimiento adaptándolo a los conceptos de ITIL.	2

**Control de revisión y aprobación**

Elaboración	Revisión	Aprobación
Johanna Laverde Moncada Coordinadora liberación y entrega Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología  Milena Florez Gahona Líder de liberación y entrega Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología	Heydi Elena Espitia Salas Profesional Nivel 22 Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología	Adriana del Pilar Guerra Martínez Director Técnico Dirección Servicios de Informática Gerencia de Tecnología
31/07/2023	31/07/2023	02/10/2023