

---

# Proceso de Administración de Liberaciones

---

---

---

---

# 1. Contenido

---

1.	CONTENIDO.....	2
2.	HISTORIAL DE VERSIONES .....	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	4
4.	OBJETIVO DEL PROCESO .....	8
5.	ALCANCE .....	9
6.	REFERENCIAS .....	10
7.	RESPONSABILIDADES .....	11
8.	DEFINICIONES .....	12
9.	DIAGRAMA DE TORTUGA .....	13
10.	INSUMOS.....	14
11.	RESULTADOS .....	15
12.	INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS .....	16
13.	POLÍTICAS .....	17
14.	DIAGRAMA .....	18
15.	MÉTODO DE TRABAJO .....	20
16.	MATRIZ RACI .....	24
17.	MEDICIÓN.....	26

## 2. Historial de versiones

---

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>
01/07/2013	1.0 Draft	Creación de la primer versión del documento, siendo draft, ya que no está revisada por Directores y Jefes de Departamento
28/08/2013	2.0 Draft	Correcciones con base en revisión del Área de Calidad.
20/09/13	3.0 Draft	Mejor en la matriz de indicadores de la sección 17. Medición.
24/09/13	1.0Final	Versión 1.0 para la UTI

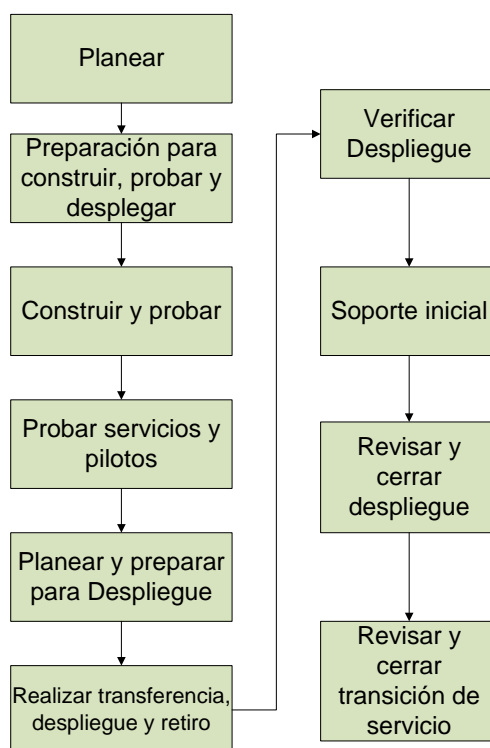
### 3. Introducción

---

La Administración de Liberación tiene como objetivo proveer de procedimientos formales y revisiones que protejan el ambiente operativo y servicios de TI. A través del diseño e implementación de procedimientos para la distribución e instalación de SW y HW, asegura que la organización utilice sólo versiones probadas y autorizadas, por lo tanto, estabiliza los ambientes operativos e incrementa la calidad de los servicios de TI.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación de la UTI, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación de la UTI:



- Planear** los planes deberán hacer uso de los modelos de Liberaciones e Implementación y deberán contener información tal como el alcance y contenido de una liberación; los accionistas afectados; criterios de prueba y aceptación; etc.
- Preparación para construir, probar y desplegar** esta actividad asegura que las especificaciones de diseño cubren los requerimientos como se estableció originalmente. Todo asunto necesita resolverse antes de avanzar a la etapa de construcción.
- Construir y probar** este elemento es la construcción física de la liberación junto con Implementación de la liberación a los entornos de prueba relevantes listos para validación. También se necesita generar la documentación de soporte adecuada.
- Probar Servicios y** la prueba tiene lugar para verificar que lo diseñado y construido es lo que realmente

<b>pilotos</b>	se requirió, y que no hubo reacciones adversas cuando se implementó la liberación en el entorno de prueba. Estas pruebas pueden incluir a los usuarios (ej. aceptación de prueba del usuario) y pruebas de ejecución para asegurar que los niveles acordados del servicio se puedan alcanzar. Para ciertos tipos de liberaciones, particularmente (por ejemplo) las de gran escala geográfica, puede ser necesario realizar las pruebas piloto de la liberación en base limitada previo a comprometerse en un Implementación más grande.
<b>Planear y preparar la Implementación</b>	esto involucra la preparación de todas las partes afectadas, (ej. soporte y usuarios finales), para asegurar que todos estén listos para la Implementación.
<b>Realizar transferencia, Implementación y retiro</b>	una vez que las preparaciones están completas entonces puede comenzar la Implementación física. Una vez completo entonces todo activo redundante se puede quitar y retirar todo servicio relevante.
<b>Verificar Implementación</b>	una vez que ha ocurrido la Implementación entonces tiene que tener lugar la verificación de la liberación en el entorno vivo, para asegurar que la liberación está funcionando como se intentó y para asegurar que no hubo efectos adversos en ningún otro servicio.
<b>Soporte inicial</b>	ciertas liberaciones pueden necesitar 'cuidados especiales' adicionales inmediatamente después de la Implementación. En este caso el soporte adicional usualmente lo proporciona un equipo dedicado (tal vez el equipo de desarrollo involucrado en las actividades de diseño y construcción) por un período limitado de tiempo, lo que permitirá que los asuntos se manejen rápidamente y asegurará que se hagan los diagnósticos correctos si se requiere. Después del período acordado, soporte usualmente se transferirá a las rutas normales de soporte tales como Mesa de Servicios y Operaciones.
<b>Revisar y cerrar una Implementación</b>	esta actividad ve cómo se manejó la liberación a lo largo del proceso, los elementos que estuvieron bien y las áreas donde las cosas no estuvieron tan bien. Cuando sea adecuado, las áreas para mejora necesitan destacarse y asignarse acciones correspondientes. Éstas deben entonces alimentarse en el proceso de Mejora Continua del Servicio.
<b>Revisar y cerrar una transición del servicio</b>	cuando se ha desplegado un servicio Nuevo o modificado, entonces necesita tener lugar una revisión para ver el rendimiento de ese servicio y si está o no rindiendo como fue pronosticado.

Hay algunas actividades clave de proceso, métodos y técnicas que pueden utilizarse para tener un proceso efectivo y eficiente de la Administración de Liberaciones e Implementación. Éstas se resumen como sigue:

### ***Liberación***

El término 'Liberación' se usa para describir una compilación de cambios autorizados a un Servicio de TI. Una liberación la definen los RFCs que implementa. Una liberación típicamente consistirá en un número de arreglos de problemas e incrementos al servicio. Una liberación consiste de software nuevo o cambiado requerido y todo hardware nuevo o cambiado que se necesita para implementar los cambios aprobados.

### ***Política de la liberación***

Un documento de la política de liberación para una organización se deberá producir para clarificar los roles y responsabilidades para la Administración de Liberaciones e Implementación. Puede haber un documento por organización, o un grupo de directrices aumentadas por detalles específicos para cada sistema soportado o

servicio de TI. La política de liberación normalmente forma parte de un plan global de Administración de Cambios de la organización.

Una política de liberaciones deberá incluir:

Guía sobre el nivel de la infraestructura de TI a ser controlada por liberaciones definibles (ej. sistemas de aplicación entera o archivos de programa individuales)

Acuerdos sobre el nombre y numeración de las versiones

Una definición de liberaciones mayores y menores, más una política sobre emisión de arreglos de emergencia

Directriz a cerca de la frecuencia de liberaciones mayores y menores (ej. la norma para una organización podría ser tener un calendario planeado con un año de anticipación que contenga liberaciones mayores cada tres meses)

Identificación de los tiempos críticos del negocio para evitar implementaciones, y cómo éstas se deberían manejar (ej. una organización puede decidir evitar cambiar su sistema de nómina en las últimas dos semanas de cada mes, dando así una ventana predecible en la que se puedan planear nuevas liberaciones).

Entregables esperados para cada tipo de liberación (ej. instrucciones de instalación y notas de liberación)

Guía sobre cómo y dónde se deberán documentar las liberaciones (ej. qué herramienta usar y cómo)

La política sobre la producción y el grado de prueba de planes de regreso a estado previo

El rol y la responsabilidad acordados de la función central de la Administración de la Entrega en las revisiones técnicas de la arquitectura y diseño de la aplicación

Una descripción del proceso de control de la Administración de Liberaciones e Implementación (ej. reuniones de revisión, evaluaciones de progreso, puntos de control, escalación, análisis de impacto y verificación de requerimientos)

### ***Unidad de liberación e identificación***

Una unidad de entrega describe la sección de la infraestructura de TI como se define en la política de liberaciones. La definición de una unidad dependerá de un número de cosas tales como la cantidad probable de cambio necesario en cada nivel; la cantidad de recursos y tiempo necesario para avanzar una liberación; y la facilidad de implementación y la complejidad de la infraestructura. Todas las liberaciones deberán tener un identificador único, de nuevo adhiriéndose a los acuerdos de nombramiento y enumeración dictados en la política de liberación.

### ***Opciones y consideraciones del diseño de Liberación***

Hay una multitud de opciones que se deberán considerar para cada liberación, pero es probable que no sean las mismas opciones para todas las liberaciones. Algunas de las opciones disponibles incluyen:

**“Big Bang” vs. “Por fases”** – una Implementación podría ser para todos los usuarios en todas las ubicaciones (ej. un “Big Bang”) o “Por fases” cuando se implementa una liberación a una parte pequeña de la comunidad del usuario antes de que se Implemente gradualmente a través del inmueble.

**“Push and Pull”**– una Implementación de “push” es donde una liberación se empuja hacia a ubicaciones específicas desde el centro y forma parte de una estrategia ‘big bang’, mientras que una Implementación de “pull” hace a la liberación disponible en una ubicación central de la cual los usuarios pueden tomar la liberación – típicamente a su conveniencia.

**Automática vs. Manual** – la Implementación se puede llevar a cabo vía medios automatizados o manuales, siendo las herramientas automatizadas la solución preferida para maximizar el uso eficiente y efectivo de los recursos.

### ***Modelos de Liberaciones e Implementaciones***

Estos modelos incluyen el enfoque que se usará para el diseño, construcción, prueba e implementación de la liberación. También incluye los roles y las responsabilidades de aquéllos involucrados en el ciclo de vida de la

liberación; detalles de los entornos en donde se probará la liberación; índices de las escalas de tiempo del ciclo de vida; para cada fase del proceso; etc.

## 4. Objetivo del proceso

---

Asegurar que la Implementación del software y cualquier hardware asociado se ejecuten con el mínimo de alteración a los servicios de acuerdo a prioridades definidas dentro de las escalas de tiempo acordadas.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación de la UTI son:

- Tener planes visibles en el lugar, que permitan a todas las partes coordinar actividades
- Asegurar que todas las Liberaciones se construyan y prueben en los estándares acordados antes de la Implementación
- Asegurar que los usuarios y personal de soporte estén entrenados y tengan la documentación correcta
- Desplegar Liberaciones con el mínimo de alteración a los servicios existentes



## 5. Alcance

---

El proceso de Administración de Liberaciones e Implementación, aplica al personal involucrado en la administración de la infraestructura de la Unidad de Tecnología de Información.

Para la implementación del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios
- Sitios web
- Conectividad voz, datos e internet
- Plataforma tecnológica

## 6. Referencias

---

La información utilizada para este documento proviene de las siguientes fuentes de información:

- Libros de ITIL® v3, en específico Transición del Servicio (Service Transition)
- Norma ISO/IEC 20000-1:2011
- Información proporcionada por la UDPCC

# 7. Responsabilidades

---

El **Administrador de Liberaciones e Implementación** deberá

- Planea la estrategia de implantación y mejora continua de la Administración de Liberaciones
- Asigna actividades a los Especialistas de Liberaciones y Especialistas de Implementación
- Implementa, entrena y mantiene el proceso de liberación (incluyendo documentación)
- Monitorea las métricas del proceso de Administración de Liberaciones para su mejora continua
- Toma decisiones sobre el proceso de Administración de Liberaciones cuando interactúa con otros procesos
- Asegurar que todas las nuevas versiones de software sean probadas y nombradas (nomenclatura) bajo los criterios que sean negociados
- Asigna y distribuye cargas de trabajo y recursos necesarios para realizar las pruebas operativas
- Asegurar la utilización de metodologías y herramientas de apoyo para la liberación y pruebas de los componentes de software

El **Especialista de Liberaciones** deberá

- Establecer la configuración final de la liberación:
  - Conocimiento
  - Información
  - Hardware
  - Software
  - Infraestructura
- Construir la liberación final
- Probar la liberación antes de una verificación externa
- Publicar los errores conocidos y las soluciones temporales
- Proporcionar la entrada para el proceso final de implementación

El **Especialista de Implementación** deberá

- Entregar físicamente la implementación del servicio
- Coordinar la documentación y comunicación
- Planear la implementación
- Proporcionar soporte y recomendaciones a lo largo del proceso
- Proporcionar retroalimentación acerca de una liberación efectiva
- Registrar las métricas para la implementación, asegurando que estén dentro de los SLAs

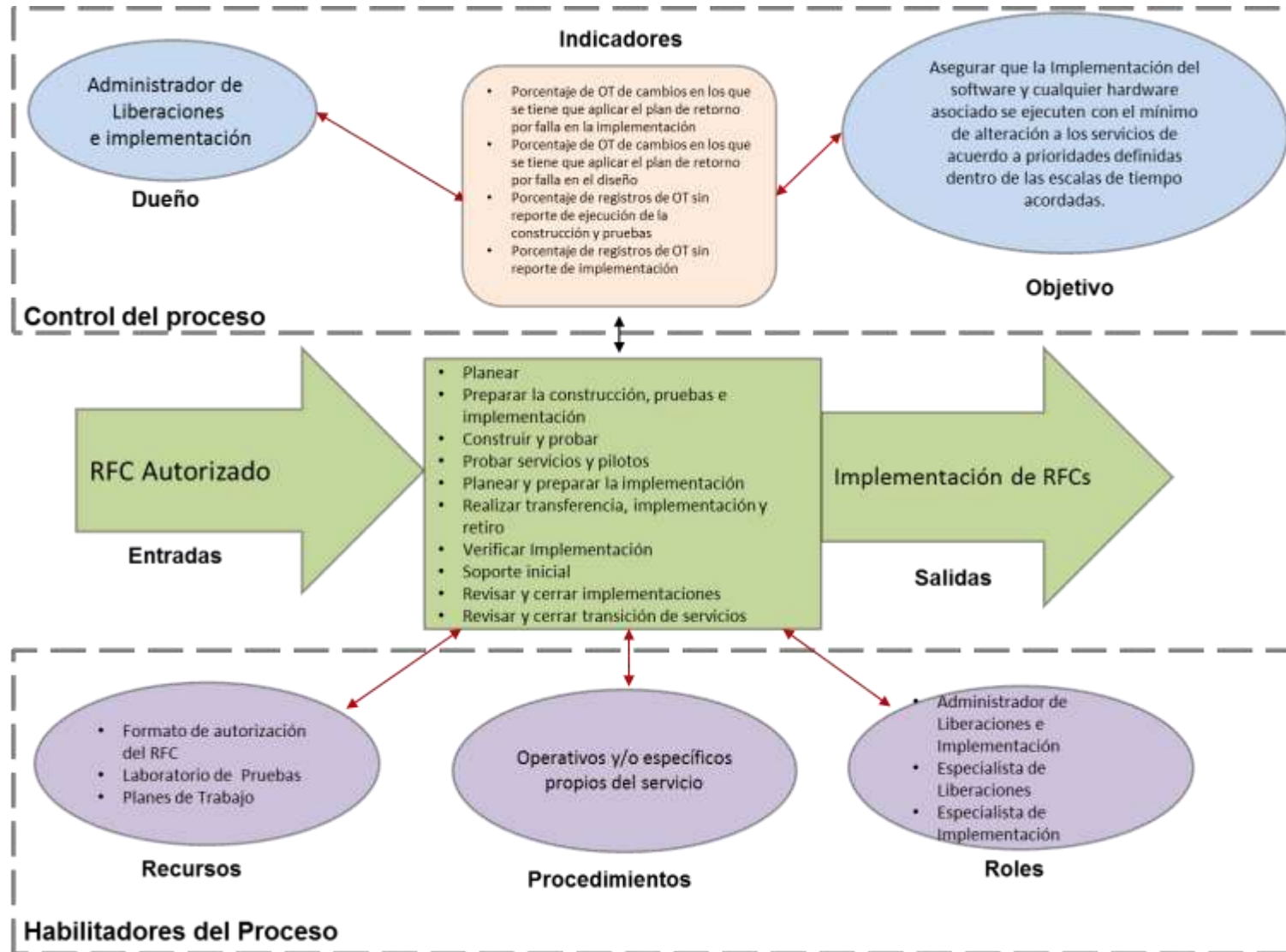
Las responsabilidades del **Especialista de Cambios**, quien participa en el proceso de Administración de Liberaciones e Implementación, son descritas en el documento del proceso de Administración de Cambios.

## 8. Definiciones

---

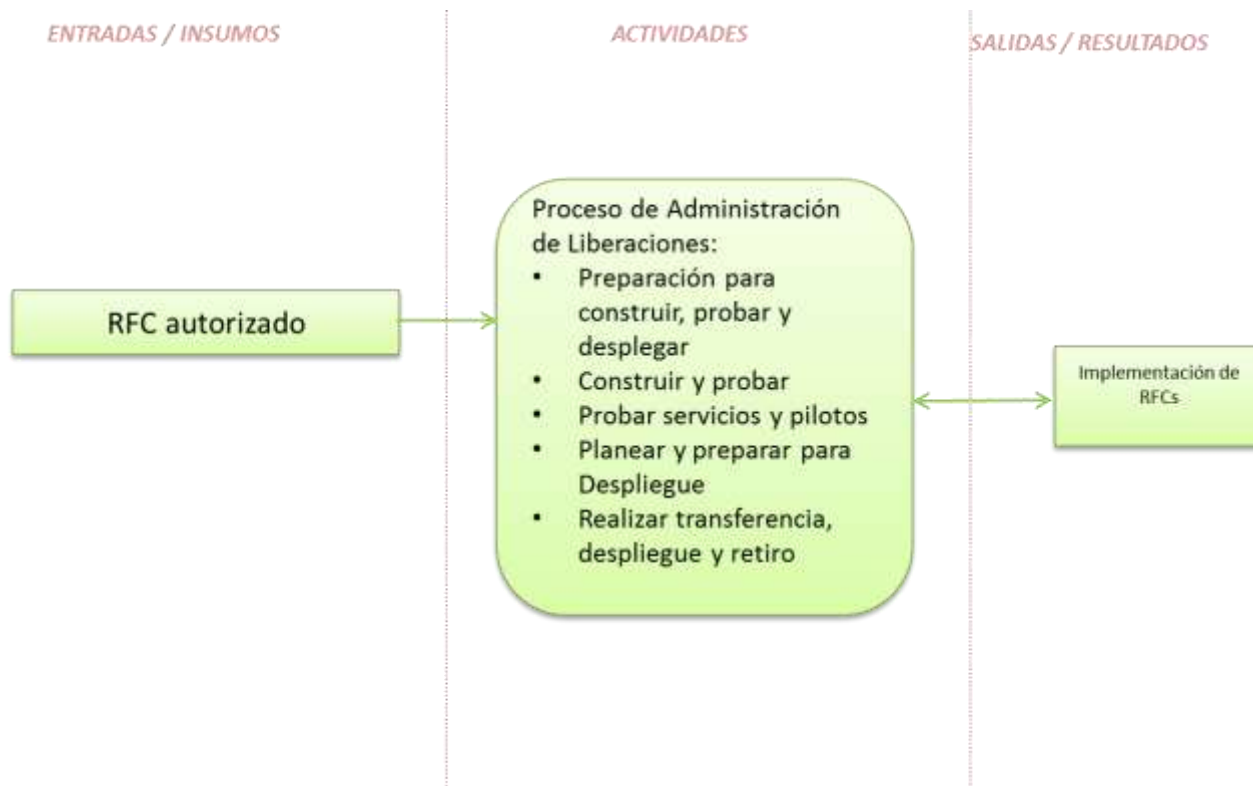
- **Liberación:** Colección de hardware, software, documentación, Procesos u otros Componentes que se requieren para implementar uno o más Cambios aprobados a los Servicios de TI. El contenido de cada Edición es gestionado, Probado, e Implementado como una única entidad.
- **Implementación:** Actividad que se ocupa de trasladar el hardware, software, documentación, Procesos, etc., nuevos o modificados, al Ambiente en Vivo. La implementación forma parte de los Procesos de Gestión de la Implementación y Edición.
- **ISO/IEC 20000:2011:** Norma internacional para la gestión de servicios de TI y promueve la adopción de un enfoque de proceso integrado para la entrega de los servicios administrados. La norma está alineada y es totalmente compatible con el esquema ITIL.
- **Piloto:** Implementación limitada de un Servicio de TI, una Edición o un Proceso en el Ambiente en Vivo. Se usa el Piloto para reducir el Riesgo y para recibir una retroalimentación del Usuario y su Aceptación.
- **RFC:** Por sus siglas en inglés Request For Change (Solicitud de Cambio). Propuesta formal para que se realice un Cambio. Un RFC incluye detalles del Cambio propuesto, y puede ser registrada en papel o en soporte electrónico.
- **Servicio TI:** Forma de proporcionar valor a los Clientes facilitando los Resultados que los Clientes quieren alcanzar sin ser propietarios de Costos y Riesgos específicos.

## 9. Diagrama de tortuga



# 10.Insumos

La siguiente imagen muestra el resumen del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación, definiendo con detalle las entradas y salidas del mismo.



# 11.Resultados

---

Las salidas o resultados del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación de la UTI son las siguientes:

Implementación de  
RFCs

# 12. Interacción con otros procesos

El siguiente diagrama muestra las principales relaciones del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación con otros procesos de la Administración de Servicios ISO 20000.





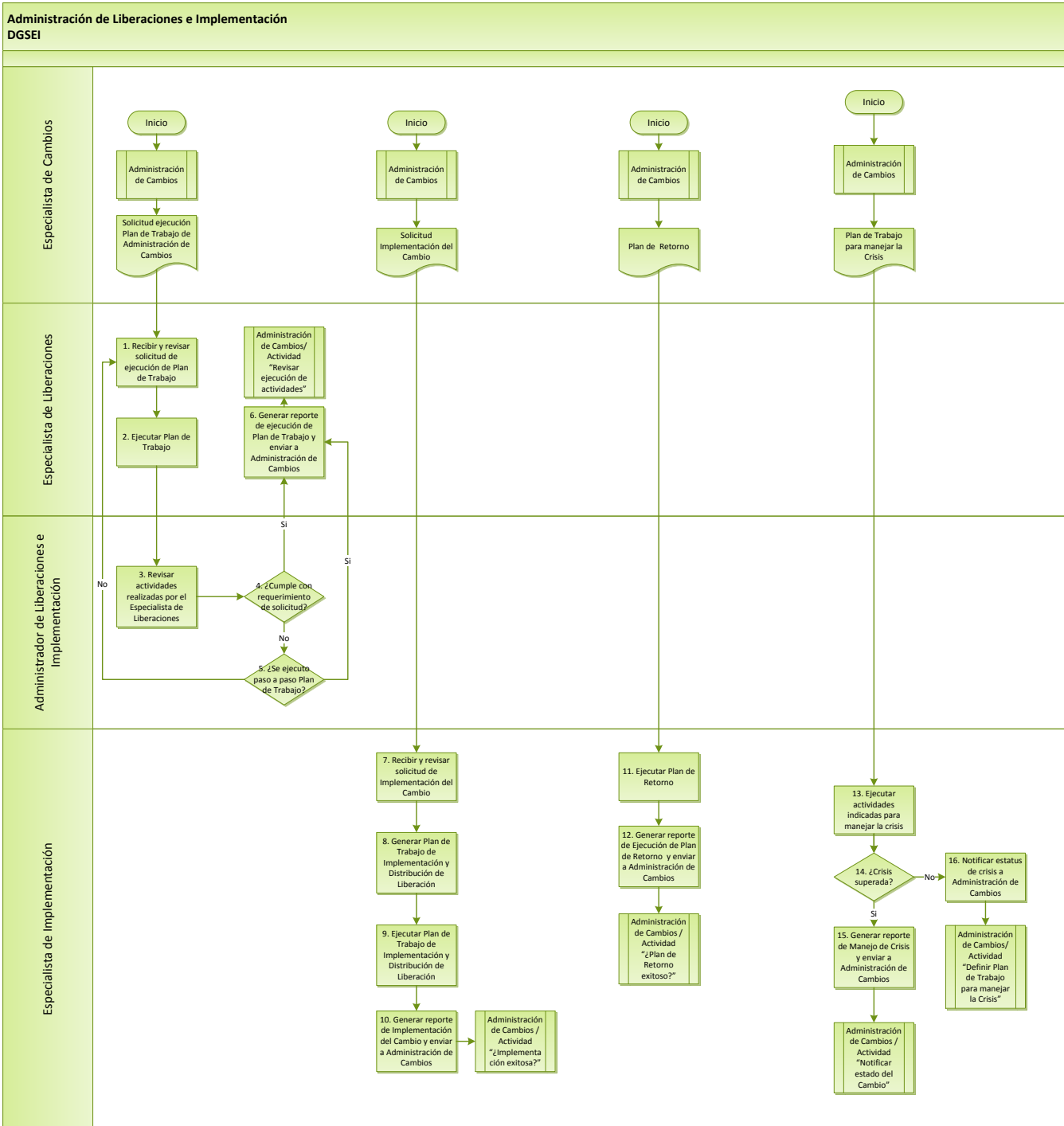
# 13. Políticas

---

Las políticas se definen para normar al proceso de la Administración de Liberaciones e Implementación. Éstas están basadas en las necesidades de la organización y las mejores prácticas, quedando a validación y mejora permanente por parte del dueño y administrador del proceso.

- Toda Liberación debe estar avalada por una RFC emitida por el responsable de la Administración de Cambios.
- Todo requerimiento de liberación, sin excepción, deberá seguir el proceso de Administración de Liberación e Implementación
- El proceso de Administración de Liberación e Implementación se audita, en términos de calidad por lo menos cada seis meses.
- Todas las versiones de software que se requieran liberar a producción, deberán cumplir con todas las pruebas, dentro de un ambiente controlado.
- Todas las versiones de software, que hayan sido liberadas por el proceso, deberán generar una Solicitud de Cambio (RFC) para su registro en la CMDB.
- Debe existir un calendario programado de las versiones, el cual deberá estar disponible para toda la organización.
- Debe existir un sistema de versionamiento para nombrar las nuevas versiones de SW y HW.

# 14. Diagrama





# 15.Método de trabajo

No.	Actividad	Descripción	Entrada	Salida	Responsable
1	Recibir y revisar solicitud de ejecución de Plan de Trabajo	La orden de trabajo se recibe en el proceso de Administración de Liberaciones para comenzar la solicitud.  Continuar en la actividad número 2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de trabajo revisada</li> </ul>	Especialista de Liberaciones
2	Ejecutar Plan de Trabajo	Las actividades contenidas en el diseño del cambio son ejecutadas paso a paso, igualmente son realizadas las pruebas. Se crea un reporte preliminar de la ejecución de actividades  Una vez terminadas las actividades, se cambia el estado del registro de la orden de trabajo a Ejecutada.  Continuar en la actividad número 3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo</li> <li>Plan de Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Trabajo ejecutado</li> <li>Orden de trabajo actualizada</li> </ul>	Especialista de Liberaciones
3	Revisar actividades realizadas por el Especialista de Liberaciones	Las actividades realizadas por el especialista de Liberaciones son revisadas, desde el punto de calidad y objetivo del cambio.  Continuar en la actividad número 4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Trabajo ejecutado</li> <li>Orden de trabajo actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades revisadas</li> </ul>	Administrador de Liberaciones e Implementación
4	¿Cumple con requerimiento de solicitud?	Si se cumplió con el requerimiento del cambio, ir a la actividad número 6; en caso contrario, ir a la actividad número 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades revisadas</li> <li>Plan de Trabajo ejecutado</li> <li>Orden de trabajo actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si o no</li> </ul>	Administrador de Liberaciones e Implementación
5	¿Se ejecutó paso a	Si no se cumple con el criterio de aceptación, se	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si o no</li> </ul>	Administrador

	paso Plan de Trabajo?	<p>verifica si la ejecución de las actividades fueron realizadas paso a paso como lo estipuló en el Plan de Trabajo que proporcionó Administración de Cambios.</p> <p>Si se ejecutó paso a paso, cambiar el estado de la orden de trabajo a Revisada e ir a la actividad número 6; en caso contrario, cambiar el estado a Reproceso e ir a la actividad número 1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>revisadas</li> <li>Plan de Trabajo ejecutado</li> <li>Orden de trabajo actualizada</li> </ul>		de Liberaciones e Implementación
6	Generar reporte de Ejecución de Plan de Trabajo y enviar a Administración de Cambios	<p>En este punto del proceso, el Administrador de Liberaciones habrá realizado la revisión de la ejecución de la construcción del diseño y las pruebas, siendo estas actividades satisfactorias, el reporte preliminar es detallado, para entregarlo como resultado de las actividades realizadas por el proceso de Administración de Liberaciones.</p> <p>El reporte final de la ejecución del diseño de construcción y pruebas se anexa al registro de la orden de trabajo, y se cambia el estado de la misma a Cerrada.</p> <p>Regresar al proceso de Administración de Cambios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades revisadas</li> <li>Plan de Trabajo ejecutado</li> <li>Orden de trabajo actualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de ejecución de Plan de trabajo</li> </ul>	Especialista de Liberaciones
7	Recibir y revisar solicitud de Implementación del Cambio	<p>La orden de trabajo se recibe en el proceso de Administración de Liberaciones para comenzar la solicitud de Implementación.</p> <p>Se revisará la referencia de la orden de trabajo de la Implementación.</p> <p>Continuar en la actividad número 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de trabajo revisada</li> </ul>	Especialista de Implementación
8	Generar Plan de Trabajo de Implementación y	<p>Definir cada actividad que se llevará a cabo para la implementación, para ello se generará un plan de trabajo, que contenga:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo de implementaci</li> </ul>	Especialista de Implementación

	Distribución de Liberación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Recursos</li> <li>• Tiempos</li> </ul>				ón
		Continuar en la actividad número 9.				
9	Ejecutar Plan de Trabajo de Implementación y Distribución de Liberación	<p>Llevar a cabo el plan de trabajo generado para la implementación del cambio.</p> <p>Continuar en la actividad 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de implementación</li> </ul>		Especialista de Implementación
10	Generar reporte de Implementación del Cambio y enviar a Administración de Cambio	<p>El reporte final de la implementación del cambio se anexa al registro de la orden de trabajo, y se cambia el estado de la misma a Cerrada.</p> <p>Regresar al proceso de Administración de Cambios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de trabajo de implementación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Implementación</li> </ul>		Especialista de Implementación
11	Ejecutar Plan de Retorno	<p>Ejecutar las actividades del plan de retorno, las cuales fueron documentadas originalmente en el plan de trabajo inicial del cambio.</p> <p>Continuar en la actividad número 12.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo</li> <li>• Plan de retorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo actualizada</li> <li>• Plan de retorno ejecutado</li> </ul>		Especialista de Implementación
12	Generar reporte de Ejecución de Plan de Retorno y enviar a Administración de Cambios	<p>El reporte final de la implementación del cambio se anexa al registro de la orden de trabajo, y se cambia el estado de la misma a Cerrada.</p> <p>Regresar al proceso de Administración de Cambios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo actualizada</li> <li>• Plan de retorno ejecutado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de plan de retorno</li> </ul>		Especialista de Implementación
13	Ejecutar actividades indicadas para manejar crisis	<p>Ejecutar las actividades indicadas para el manejo de la crisis.</p> <p>Continuar en la actividad número 14.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo</li> <li>• Actividades de manejo de crisis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo actualizado</li> <li>• Actividades de manejo de crisis ejecutadas</li> </ul>		Especialista de Implementación

<b>14</b>	¿Crisis superada?	Si la crisis ha sido superada con las actividades realizadas, ir a la actividad número 15; en caso contrario, ir a la actividad número 16.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo actualizado</li> <li>• Actividades de manejo de crisis ejecutadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si o no</li> </ul>	Especialista de Implementación
<b>15</b>	Generar reporte de manejo de crisis y enviar a Administración de Cambio	El reporte final de manejo de crisis se anexa al registro de la orden de trabajo, y se cambia el estado de la misma a Cerrada.  Regresar al proceso de Administración de Cambios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo actualizado</li> <li>• Actividades de manejo de crisis ejecutadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de manejo de crisis</li> </ul>	Especialista de Implementación
<b>16</b>	Notificar estatus de crisis a Administración de Cambios	Informar al proceso de cambios del estado de la crisis.  Regresar al proceso de Administración de Cambios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo</li> <li>• Actividades de manejo de crisis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de trabajo actualizado</li> <li>• Actividades de manejo de crisis ejecutadas</li> <li>• Notificación de estado</li> </ul>	Especialista de Implementación

# 16. Matriz RACI

Una tarea muy importante es realizar un mapeo de los roles y las responsabilidades, así como su intervención en cada una de las actividades del proceso, para conocer quién toma parte en cada actividad y con qué nivel de participación. Este mapeo se lleva a cabo con una matriz llamada RACI, donde cada letra que forma su nombre es el nivel de responsabilidad específico en la actividad.

A continuación se muestra la nomenclatura a utilizar dentro de la tabla RACI definida para el proceso de Administración de Liberaciones e Implementación.

	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
R	Responsable	Responsable de ejecutar la actividad.
A	Accountable	Encargado del cumplimiento y la calidad en la ejecución de la actividad.
C	Consulted	Aporta conocimiento y/o información para que el responsable ejecute la actividad.
I	Informed	Rol que debe ser informado una vez que la actividad ha finalizado,

A continuación se muestra la tabla RACI definida para el proceso de Administración de Liberaciones e Implementación. Dicha tabla está conformada por los siguientes rubros:

- **No:** Número correspondiente a la secuencia de actividades del diagrama de flujo del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación.
- **Actividad:** Nombre de la actividad del diagrama de flujo del proceso de Administración de Liberaciones e Implementación.
- **Roles:** Nombre de los roles participantes en el proceso de Administración de Liberaciones e Implementación.

No.	Actividad	Especialista de Cambios	Especialista de Liberaciones	Administrador de Liberaciones e Implementación	Especialista de Implementación
1	Recibir y revisar solicitud de ejecución de Plan de Trabajo	C/I	R	A	
2	Ejecutar Plan de Trabajo	I	R	A	
3	Revisar actividades realizadas por el Especialista de Liberaciones	I		A/R	
4	¿Cumple con requerimiento	I		A/R	



	de solicitud?			
<b>5</b>	¿Se ejecutó paso a paso Plan de Trabajo?	I		A/R
<b>6</b>	Generar reporte de Ejecución de Plan de Trabajo y enviar a Administración de Cambios	I	R	A
<b>7</b>	Recibir y revisar solicitud de Implementación del Cambio	C/I		A R
<b>8</b>	Generar Plan de Trabajo de Implementación y Distribución de Liberación	I		A R
<b>9</b>	Ejecutar Plan de Trabajo de Implementación y Distribución de Liberación	I		A R
<b>10</b>	Generar reporte de Implementación del Cambio y enviar a Administración de Cambio	I		A R
<b>11</b>	Ejecutar Plan de Retorno	C/I		A R
<b>12</b>	Generar reporte de Ejecución de Plan de Retorno y enviar a Administración de Cambios	I		A R
<b>13</b>	Ejecutar actividades indicadas para manejar crisis	I		A R
<b>14</b>	¿Crisis superada?	I		A R
<b>15</b>	Generar reporte de manejo de crisis y enviar a Administración de Cambio	I		A R
<b>16</b>	Notificar estatus de crisis a Administración de Cambios	I		A R

## 17. Medición

Los indicadores tienen como objetivo proveer de datos estadísticos sobre el comportamiento del proceso o calidad del producto generado por la Administración de Liberaciones e Implementación; a través de dichas mediciones se busca la optimización y mejora continua del proceso.

A continuación se muestra una tabla con los indicadores definidos para el proceso. Dicha tabla está conformada por los siguientes rubros:

- **Código:** Identificador asignado al indicador, para hacer referencia a este en reportes.
- **Indicador:** Nombre de la métrica
- **Descripción:** Propósito del indicador
- **Fórmula:** Ecuación o regla que relaciona objetos matemáticos o cantidades.
- **Unidad:** Unidad de medición que se obtiene al generar el indicador
- **Frecuencia:** Lapso de tiempo específico para generar el indicador
- **Responsable:** Rol responsable de generar el indicador

Código	Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Frecuencia	Responsable
	Número de implementaciones que han utilizado los Planes de Retorno	Evaluar que las actividades desarrolladas dentro de la ejecución del cambio	(Número total de implementaciones – Número de Implementaciones que no usaron Plan de Retorno)	#	Mensual	Administrador de Liberaciones e Implementación
	Número de liberaciones implementadas a tiempo	Validar que las actividades de Administración de Liberaciones están siendo efectivas	(Número total de liberaciones implementadas – Número de liberaciones implementadas fuera de tiempo)	#	Mensual	Administrador de Liberaciones e Implementación
	Número de Incidentes levantados posteriores a una liberación que ha sido implementada	Determinar la eficiencia de la liberación e implementación	Número de incidentes registrados posteriores a una liberación que ha sido implementada	#	Mensual	Administrador de Liberaciones e Implementación

--- Fin del Documento ---