

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	REFERENCIAS	6
5	GENERALIDADES	6
5.1	ESTADOS, MOTIVOS DE TRANSICIÓN Y CÓDIGOS DE CIERRE.....	6
5.2	INTEGRACION CON OTRAS PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL.....	7
5.3	POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE LIBERACIONES.....	8
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	9
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	10
7.1	PLANEAR Y CONSTRUIR LA LIBERACIÓN Y DESPLIEGUE.....	10
7.1.1	Diseñar construcción de la liberación y pruebas.....	10
7.1.2	Ejecutar pruebas en ambiente de pruebas.....	10
7.1.3	Verificar completitud de pruebas antes de liberación.....	10
7.1.4	Revisar la Liberación.....	11
7.1.5	Autorizar inicio de la Liberación.....	11
7.2	Implementación y cierre de la versión.....	11
7.2.1	Preparar escenarios y recursos para la implementación.....	11
7.2.2	Implementar liberación.....	12
7.2.3	Ejecutar el plan marcha atrás (en caso de requerirse).....	12
7.2.4	Generar reporte de liberación.....	12
7.2.5	Cerrar de liberación.....	12
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	13
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	13

Nombre: Yeison Latorre Ruiz	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	Nombre: Francisco Rodríguez Eraso Cargo: Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2020 -12-15

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LIBERACIONES	Código: GS01-P20
		Versión: 1
		Página 2 de 13

1 OBJETIVO

Establecer las directrices para planificar, programar y controlar la construcción, prueba e implementación de liberaciones, proporcionando nuevas funcionalidades (cambios) que sean requeridas por las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Oficina de Tecnología e Informática (OTI) al tiempo que protege la integridad de los servicios existentes.

2 DESTINATARIOS

Este documento aplica a todos aquellos servidores públicos o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, quienes son designados o autorizados para solicitar y gestionar procesos de liberaciones.

3 GLOSARIO

Cambios normales: Son aquellas solicitudes de cambio que son requeridas por las delegaturas o direcciones de la institución o internamente por la organización de TI para mejorar un servicio. Este tipo de cambios se clasifican también como cambios planeados, ya que se tramitan a través del proceso de gestión de cambios a lo largo de su ciclo de vida, entre otros el de análisis y evaluación de riesgos, impacto y recursos necesarios para realizar el cambio.

Cambios de Emergencia: Son solicitudes de cambio, que por su naturaleza pueden provenir de un incidente con un alto impacto o de un problema que afecte gravemente los niveles de servicio comprometido, y cuya única solución sea a través de un cambio.

CMDB: Base de datos de configuraciones donde se tiene información básica de los ítems de configuración que hacen parte de la infraestructura tecnológica.

Construcción: Es la actividad de ensamble de varios elementos de configuración para construir un servicio de TI. También se utiliza para referirse a una liberación (release) que está autorizada para ser distribuida.

Componente: Es un término genérico que se utiliza para denotar una parte de algo más complejo. Un sistema de información puede ser un componente de un servicio de TI, una aplicación puede ser un componente de una unidad de liberación.

Criterios de Aceptación de Servicios: Es un conjunto de criterios utilizados para garantizar que un servicio de TI cumple con sus requerimientos de funcionalidad y de calidad, y que el proveedor de servicios de TI esté listo para operar el nuevo servicio de TI cuando este haya sido implementado.

Comité de Aprobación de Cambios (CAB): Un grupo de personas que apoyan la evaluación, priorización, autorización y programación de los cambios. Está integrado por representantes de TI, el negocio y terceros. Cada uno de acuerdo a los cambios que se evalúan.

Despliegue Big bang: Desplegar el nuevo servicio o cambio a todos los usuarios de una sola vez. A menudo se utiliza para introducir un cambio de aplicación en toda la organización para asegurar la consistencia del servicio.

Despliegue por fases: El despliegue se hace inicialmente a una parte de la base de usuarios y la operación se repite para los demás usuarios a través de un plan de despliegue programado.

Despliegue por Push: El servicio se despliega desde un centro hasta las ubicaciones específicas deseadas o grupo de usuarios específico

Despliegue por Pull: La nueva entrega a los usuarios se encuentra en un punto central, desde el cual pueden descargarla desde sus ubicaciones cuando lo deseen.

Disponibilidad: Es la habilidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar la función acordada cuando sea requerido. La disponibilidad está determinada por la confiabilidad, capacidad de dar mantenimiento, capacidad de dar servicio, desempeño y seguridad.

DML: Biblioteca definitiva de medios, Es uno o más lugares en los que las versiones definitivas y autorizadas de todos los elementos de configuración de software se almacenan en forma segura.

Elementos de Configuración (Configuration Item - CI): Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI. La información acerca de cada elemento de configuración se almacena en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración y es mantenido, a lo largo de su ciclo de vida, por la gestión de activos de servicio y configuración.

Entregable: Es algo que se debe proporcionar para cumplir con un compromiso en un acuerdo de niveles de servicio o en un contrato. También se utiliza de una manera más informal, para referirse al resultado planeado de cualquier proceso.

Gestión de Activos de Servicio y configuraciones (SACM): Service Asset and Configuration Management (SACM). El proceso responsable de asegurar que los activos necesarios para la prestación de servicios se controlan adecuadamente, y que la información precisa y confiable sobre esos activos esté disponible cuando y donde

sea necesario. Esta información incluye detalles de cómo los activos se han configurado y las relaciones entre los activos.

Gestión de versiones: Conjunto de elementos de configuración nuevos y/o modificados que están evaluados (gestión del cambio) y se introducen en el entorno de producción, en conclusión, la gestión de versiones es quien implementa los cambios en los servicios de TI y dirige todos los aspectos técnicos y no técnicos de los cambios.

Implementación: Es la actividad responsable de mover al ambiente de producción de hardware nuevo o modificado, software, documentación, proceso, etc. La implementación es parte del proceso de gestión de liberaciones e implementación.

Identificación de la Liberación: Es una convención en la nomenclatura utilizada para identificar de manera única una liberación. La identificación de la liberación típicamente incluye una referencia al elemento de configuración y a un número de versión.

Infraestructura de TI: Es el conjunto de activos de la organización de TI como; hardware, software, facilidades de telecomunicación de datos, procedimientos y documentación.

Interrupción Planificada del Servicio: PSO, Es un documento que identifica el efecto que tienen los cambios previstos, las actividades de mantenimiento y planes de pruebas sobre los niveles de servicio acordados.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library): ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Conjunto de publicaciones de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. ITIL proporciona orientación sobre la provisión de servicios de TI de calidad y los procesos, funciones y otras capacidades necesarias para apoyarlos. Se basa en un ciclo de vida de servicio.

Liberación: Actividad en la que los cambios en un servicio de TI se construyen, prueban e implementan de forma conjunta. Una sola liberación puede incluir cambios en el hardware, software, documentación, procesos y otros componentes.

Paquete de liberación: Es un conjunto de elementos de configuración que será construido, probado e implementado en conjunto como una sola liberación. Cada paquete de liberación por lo general incluye una o más unidades de liberación.

Piloto: Es una implementación limitada de un servicio de TI, de una liberación o de un proceso en el ambiente en producción. Un piloto se utiliza para reducir el riesgo y para obtener feedback y la aceptación de los usuarios.

Pruebas: Es una actividad que verifica que un elemento de configuración, servicio de TI, proceso, etc. cumpla con sus especificaciones o requerimientos acordados.

Prioridad: Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones.

Rectificación: Son las medidas que se han tomado para recuperarse después de un cambio o liberación fallida. Una rectificación puede incluir un back-out, la invocación de los planes de continuidad del servicio, u otras acciones diseñadas para permitir que el proceso de negocio continúe.

Requerimiento de Cambio (RFC): Request For Change (RFC). Una propuesta formal de cambio a realizar. Incluye detalles del cambio propuesto. No se debe confundir con un registro de cambio, o al cambio en sí mismo.

Paquete de liberación: Conjunto de ítems de configuración (CIs) que serán construidos, probados y desplegados conjuntamente como un único diseño de liberación.

Sistema: Es un conjunto de elementos relacionados que trabajan juntos para lograr un objetivo común. Por ejemplo: Un sistema de computación incluyendo el hardware, software y las aplicaciones.

Soporte Temprano: Early Life Support (ELS), Es una etapa que se produce al final de la implementación y antes de que el servicio sea completamente aceptado para la operación. Durante el soporte temprano el proveedor de servicios revisa los indicadores claves de desempeño, los niveles de servicio y umbrales de monitoreo y puede implementar mejoras para asegurar que se cumplan los objetivos de servicio.

Usuario: Es una persona que utiliza los servicios de TI en el día a día. Los usuarios son distintos de los clientes, ya que algunos clientes no utilizan el servicio de TI directamente.

Unidad de Liberación: Son los componentes de un servicio de TI que normalmente se liberan en conjunto. Típicamente una unidad de liberación incluye suficientes componentes para poder ejecutar una función que sea de utilidad para el servicio liberado.

Ventana de Cambios: Es un espacio de tiempo regular acordado durante el cual pueden implementarse cambios o liberaciones con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios suelen estar documentadas en los acuerdos de niveles de servicio.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LIBERACIONES	Código: GS01-P20
		Versión: 1
		Página 6 de 13

Verificación: Una actividad que asegura que un servicio de TI nuevo o modificado, un proceso, un plan u otro entregable esté completo, exacto, fiable y coincide con su especificación de diseño.

Versión: Se utiliza para identificar una línea base específica de un elemento de configuración. Las versiones suelen utilizar una convención en la nomenclatura que permite identificar la secuencia o la fecha de cada línea base.

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto Nacional	1078 DE 2015	Título 9 – Políticas y Lineamientos	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.3	Aplicación total

5 GENERALIDADES

La Gestión de la liberación aporta valor a la operación, al controlar las liberaciones de cambios o paquetes de liberaciones que requiere la implementación de nuevas funcionalidades o modificaciones para la infraestructura tecnológica o aplicaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, este control se debe versionar y almacenar para tener disponible la información de las modificaciones que se han realizado en el historial de liberaciones.

5.1 ESTADOS, MOTIVOS DE TRANSICIÓN Y CÓDIGOS DE CIERRE

Los siguientes son los estados que puede tener un Cambio través de su ciclo de vida en la etapa de liberaciones:

ESTADO INICIAL	DESCRIPCIÓN	ESTADO FINAL
Planeación de la Liberaciones.	Estado cuando el cambio es aprobado por el comité CAB o ECAB	- Construcción de Liberaciones.
Construcción de la Liberación	Estado generado cuando el Gestor de Cambios establece la fecha y hora de ejecución del cambio aprobada y a su vez notifica mediante el registro de una nota el ejecutor del cambio y las actividades posteriores a ejecutar.	- Suspendido por escalamiento a tercero. - Reprogramado. - No ejecutado. - Despliegue del cambio
Suspendido por Escalamiento a Tercero	El proceso de ejecución del cambio ha requerido participación de un proveedor o un área externa a	- Pruebas de la Entrega

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LIBERACIONES	Código: GS01-P20
		Versión: 1
		Página 7 de 13

ESTADO INICIAL	DESCRIPCIÓN	ESTADO FINAL
	Gestión de Tecnología	
Pruebas de la Entrega	El cambio asociado se encuentra en la fase de ejecución y aprobación de las pruebas para la entrega.	- Pruebas de la Entrega
Reprogramado	El cambio ha sido reprogramado por el líder o el comité de cambios	- Despliegue del Cambio
Despliegue del Cambio	El cambio se encuentra en proceso de implantación definitiva o en ambiente productivo	- Evaluación Post-Implementación
Evaluación Post – implementación	El cambio se ha implantado y se está realizando la revisión final de lo realizado. Validar información en la CMDB.	- Certificación del Cambio. - Roll-Back
Certificación del Cambio	El cambio se ha implantado y se realiza la revisión final de lo realizado.	- Cerrado
Plan Roll Back	El cambio no fue exitoso y se regresa al estado original de la configuración.	- Certificación del Cambio

5.2 INTEGRACION CON OTRAS PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL.

A continuación, se presenta la participación de Liberaciones y entrega en los demás procedimientos:

Proceso Asociado	Forma de Relacionarse
Gestión de Incidentes	Mantiene informada a la gestión de liberación de cualquier tipo de interrupción de servicio provocada por la nueva versión instalada o actualización del servicio en el entorno de producción.
Gestión de ANS	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar en colaboración con la gestión de liberación que las versiones instaladas permiten el cumplimiento de los SLA acordados.
Gestión de activos y configuración.	<ul style="list-style-type: none"> Datos e información del estado de los activos de servicio asociados al servicio de TI y registrados en la CMDB.
Control de cambios.	<ul style="list-style-type: none"> RFC Aprobado. Supervisa y gestiona el proceso de liberación de un cambio Dar el visto bueno definitivo a las nuevas versiones de hardware y software. Autoriza la liberación del cambio
Mejora continua.	Apoya a la gestión de Mejora continua en el registro, control y seguimiento de los planes definidos en el proceso institucional.

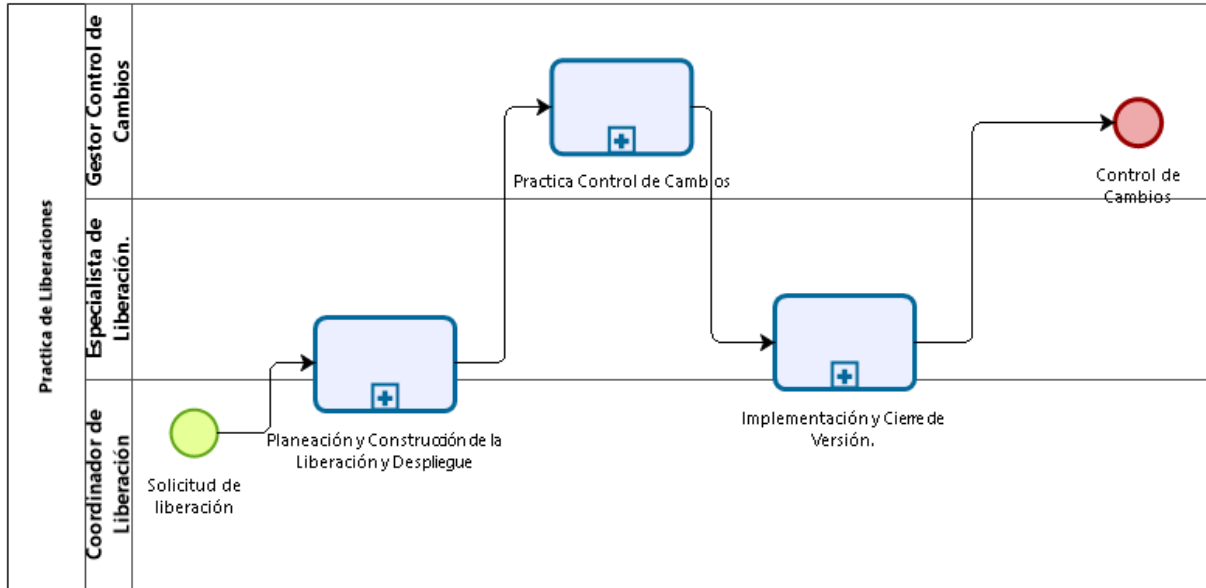
	PROCEDIMIENTO GESTION DE LIBERACIONES	Código: GS01-P20
		Versión: 1
		Página 8 de 13

5.3 POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE LIBERACIONES.

- Toda liberación que vaya a ser implementada en ambiente productivo debe estar aprobada previamente de acuerdo con el proceso de Gestión de Cambios.
- Todo despliegue de software y hardware en el entorno de producción debe ser validado y probado previamente.
- El Gestor de Liberación y despliegue y el líder de la práctica, deben asistir a los comités de cambios que se lleven a cabo semanalmente con el fin de aprovechar las sinergias de los cambios, y planear las liberaciones
- Al momento de realizar una liberación se debe verificar las fuentes y versiones actuales del ambiente productivo para asegurar que la liberación se realiza sobre la última versión.
- Las liberaciones con impacto alto de acuerdo con el formato de matriz de riesgos deben ser planeadas para ejecutarse los fines de semana, a excepción que sea un arreglo de emergencia.
- Todos cambios y liberaciones de aplicaciones nuevas deben ser probados con una carga realista antes de que sean desplegados en el ambiente de producción de la OTI.
- Se deben realizar reuniones periódicamente con el fin de coordinar y socializar las liberaciones.
- Para el diseño de los paquetes de liberaciones, se debe especificar de qué forma se despliega el paquete de liberación, pueden ser:
 - Big Bang.
 - Fases
 - Push
 - Pull

Nota 1: Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 “Roles y Responsabilidades - Gestión de Liberaciones.”

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	PLANEAR Y CONSTRUIR LA LIBERACIÓN Y DESPLIEGUE.	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio en herramienta de gestión - Formato RFC Plan de trabajo. - Matriz de riesgos e impacto. - Aprobación del CAB. 	<p>En esta etapa se plantea planear, construir y realizar pruebas de la liberación, las actividades a realizar son las siguientes:</p> <p>Diseñar construcción de la liberación y pruebas. Ejecutar pruebas en ambiente de pruebas. Verificar completitud de pruebas antes de liberación. Revisar la Liberación. Autorizar inicio de la liberación.</p>	<p>Líder del proceso de Liberación.</p> <p>Gestor Liberación</p> <p>Coordinador de Liberación.</p> <p>Especialista de liberación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de la liberación y pruebas - Paquete de liberación y despliegue. - Reporte de ejecución de construcción y pruebas. - Resultados de las pruebas en ambiente de pruebas - Formato RFC Plan de trabajo
2	IMPLEMENTAR Y CERRAR LA VERSIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> - Paquete de liberación y despliegue. - Formato RFC Plan de trabajo. 	<p>En esta etapa se ejecuta el plan de implementación, se ejecuta el plan de Backout en caso de que se requiera, posterior a esto se genera el reporte y cierre correspondiente a la liberación, las actividades a ejecutar son las siguientes:</p>	<p>Gestor Liberación.</p> <p>Coordinador de Liberación.</p> <p>Especialista de liberación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Generar reporte de liberación.

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			Preparar escenarios y recursos para la implementación. Implementar liberación. Ejecutar el plan marcha atrás Generar reporte de liberación. Cerrar la liberación		- Versión de liberación.

7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 PLANEAR Y CONSTRUIR LA LIBERACIÓN Y DESPLIEGUE.

7.1.1 Diseñar construcción de la liberación y pruebas.

El coordinador de la liberación verifica el alcance y contenido de la solicitud de cambio a liberar, revisa tiempos de entrega teniendo en cuenta retrasos que se puedan generar en cada uno de los cambios, elabora el plan de la liberación y pruebas, posteriormente asigna al especialista o los especialistas de liberación, quienes realizarán las actividades de prueba solicitadas.

Verifica si existe ambiente de pruebas para los cambios, dependiendo de esta verificación:

Si existe: continua con la actividad 7.1.2.

No existe: Continúa con la actividad 7.1.4

7.1.2 Ejecutar pruebas en ambiente de pruebas.

El especialista de la liberación ejecuta las actividades de prueba especificadas en el formato RFC Plan de Trabajo e informa, por medio de un correo electrónico, el resultado al coordinador de Liberaciones.

7.1.3 Verificar completitud de pruebas antes de liberación.

El coordinador de liberaciones verifica que las pruebas definidas en formato RFC Plan de Trabajo se hayan realizado y si es necesario solicita los ajustes correspondientes al especialista de la liberación, por medio de un correo electrónico, de acuerdo al resultado.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LIBERACIONES	Código: GS01-P20
		Versión: 1
		Página 11 de 13

¿Las pruebas fueron satisfactorias?

Si: continuar con la actividad 7.1.4

No: continuar con la actividad 7.1.2

7.1.4 Revisar la Liberación

El Coordinador del Cambio solicita la revisión del plan de trabajo especificado en el formato RFC, al gestor de Liberaciones por medio de un correo electrónico, posteriormente el Líder de la practica coloca una nota en el cambio registrado en la herramienta dando el aval o no sobre la liberación.

Nota 2: Si el cambio a implementar es de riesgo alto, el coordinador del grupo de trabajo de la OTI al cual pertenece el solicitante del cambio, debe solicitar un espacio en la reunión que tiene el equipo de arquitectura semanalmente, esto con el propósito de obtener una aprobación de parte del equipo de arquitectura.

¿Se aprueba liberación?

Si: continuar con actividad 7.1.5

No: Se regresa a la actividad 7.1.1

7.1.5 Autorizar inicio de la Liberación.

El gestor de cambios revisa que la nota del líder de la práctica de liberaciones se encuentre en cambio registrado en la herramienta, posteriormente en la práctica de control de cambios se surten las actividades en las cuales se autoriza el inicio de liberación y pruebas, registradas en el formato RFC Plan de Trabajo.

7.2 IMPLEMENTACIÓN Y CIERRE DE LA VERSIÓN.

7.2.1 Preparar escenarios y recursos para la implementación

El coordinador de la liberación debe asegurarse que las personas asignadas para cada actividad de la implementación del paquete o cambio están disponibles y habilitadas para ejecutarlas en la fecha y hora que se ha planeado, esto lo puede hacer por medio de una reunión o por medio de correo informando a los participantes de la liberación.

	PROCEDIMIENTO GESTION DE LIBERACIONES	Código: GS01-P20
		Versión: 1
		Página 12 de 13

7.2.2 Implementar liberación

El especialista de liberación ejecuta todas las actividades propuestas en el formato RFC Plan de Trabajo en el ambiente de producción de la infraestructura de TI en la ventana de tiempo acordada y aprobada.

Posteriormente junto con el coordinador de la liberación realiza las pruebas en ambiente productivo contempladas en el formato RFC Plan de Trabajo, con el objetivo de asegurar que la implementación haya sido exitosa.

¿la liberación fue exitosa?

SI: Continúa con actividad 7.2.4

NO: Continúa con actividad 7.2.3

7.2.3 Ejecutar el plan marcha atrás (en caso de requerirse)

Si al realizar la implementación el especialista de liberación detecta que no fue satisfactoria, se debe validar con el coordinador de liberación, la ejecución de las actividades del plan de marcha atrás respectivo (Backout) y actualizar los registros con las inconsistencias presentadas.

7.2.4 Generar reporte de liberación.

El especialista de liberación realiza el informe con el resultado de la implementación y lo envía al coordinador del cambio, al gestor de liberaciones, al líder de la práctica de liberaciones y a los interesados.

7.2.5 Cerrar de liberación.

El coordinador de liberación una vez se ejecuta el plan de implementación, verifica que todas las actividades hayan sido ejecutadas, documenta las actividades que no se hayan contemplado dentro del plan original de liberación, en el formato de verificación RFC, posteriormente notifica por medio de un correo electrónico el cierre del paquete de liberación con la documentación de todo el proceso realizado al gestor de Liberaciones y por último, genera la versión de la liberación y lo almacena en el repositorio correspondiente (Repositorio del centro de servicios y repositorio GIT).

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO GESTION DE LIBERACIONES	Código: GS01-P20
		Versión: 1
		Página 13 de 13

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento desarrollo de Software.
Políticas Del Sistema De Gestión De Seguridad De La Información – SGSI
GS01-F27 Matriz De Riesgo E Impacto
GS01-F25 Formato RFC Plan De Trabajo

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

En este espacio se relacionan los cambios realizados al documento. Si se trata de una creación se relaciona la siguiente frase: Creación del documento. Si se trata de una actualización se indica a nivel general los cambios más importantes realizados en el procedimiento.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA