


	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 1 de 8

## ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 2 de 8</b>

## 1. Propósito

El propósito de la Administración de Cambios es controlar el ciclo de vida de todos los cambios para obtener el beneficio de los cambios con la mínima interrupción de los servicios de TIC.

## 2. Alcance

El alcance incluye cambios a todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios a los servicios y otros elementos de configuración.

## 3. Responsabilidades



- **Subdirector de Tecnologías de la Información y comunicaciones:** Aprobar los cambios que serán ejecutados en los componentes críticos para la Institución (Infraestructura, aplicaciones, información y servicios), de acuerdo a lo presentado por el Responsable de cambios, en virtud de las características, complejidad o alcance de los cambios solicitados; además de las solicitudes de cambios que involucren administración de proyectos.

Gestionar ante la Dirección de Administración los recursos humanos y financieros necesarios para atender las necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios de TICs.

- **Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica (Responsable de Cambios):** Gestionar cualquier cambio solicitado, evaluar el impacto del cambio y determinar si el cambio solicitado es considerado un cambio menor. En este caso registrará y aprobará el cambio solicitado. Para el caso en que el cambio sea considerado mayor, se encargará de escalar su evaluación con el Grupo Integral de TIC, mismo que determinará si procede o no el cambio; además de elaborar el catálogo de categorías de cambios. Lograr la integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente operativo de la STIC, mediante la definición y el establecimiento de criterios técnicos y mecanismos para la administración de Solicitudes de cambio.

Asegurar que los cambios de emergencia respondan exclusivamente a un evento crítico o inesperado que ocasione la interrupción de uno o más servicios de impacto para la Institución, o que impida el desarrollo de las actividades propias de la operación. En estos casos, deberá obtener visto bueno del Grupo Integral de TIC en una reunión extraordinaria.

- **Coordinador de Arquitectura de TIC:** Responsable de evaluar y ejecutar el cambio en caso de ser dueño de algún dominio, evaluando las solicitudes de cambio, Coordinar a los involucrados que sean dueños de algún dominio en la ejecución del cambio, para elaborar y verificar el programa de trabajo del cambio.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 3 de 8</b>

- Realizar las evaluaciones extraordinarias o de emergencia que le correspondan, respecto de las solicitudes de cambio en proceso de evaluación, además de elaborar el catálogo de categorías de cambios.
- **Jefatura de Gestión Estratégica (Responsable de Calidad):** Realizar el seguimiento de los defectos, hallazgos y “no conformidades” detectados en dicho proceso, que se encuentren pendientes de resolución al momento de entrega del paquete de la solución tecnológica para su entrada al ambiente operativo.
- **Solicitante:** Entregar la solicitud de cambio con la información mínima requerida y ser usuario autorizado para hacer dicha solicitud.
- **Coordinadores de Arquitectura (Asesor de Cambios):** Analizar, proponer, aprobar y supervisar los cambios solicitados y que causen un impacto a la Infraestructura, Aplicaciones e Información críticas de la STIC.
- **Coordinadores de la STIC (responsables de ejecutar el cambio):** Ejecutar la orden de trabajo de acuerdo a la solicitud de cambio.

#### 4. Políticas de operación y normas.

**PO1-STIC-06.** Crear una cultura de administración de cambios en todo el Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra, en la cual exista cero tolerancia a los cambios no autorizados.



**PO2-STIC-06.** Asegurar que los cambios creen valor para el Instituto y que dichos beneficios sean medidos y reportados.

**PO3-STIC-06.** Realizar la priorización adecuada de todos los cambios de acuerdo los siguientes criterios:

Prioridad 1. Atención inmediata. Se refiere a todos los cambios relacionados con los elementos de configuración críticos (Catálogo de Elementos de Configuración Críticos).

Prioridad 2. Atención programada. Se refiere a cambios cuya atención pueden efectuarse con base en la disponibilidad de recursos, cargas de trabajo y ventanas de cambio autorizadas.

**PO4-STIC-06.** Establecer responsabilidades finales y de ejecución de los cambios a lo largo de todo su ciclo de vida.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 4 de 8</b>

**PO5-STIC-06.** Establecer un único punto de administración de los cambios con el fin de minimizar la probabilidad de generar afectaciones en los servicios de TIC.

**PO6-STIC-06.** Integrar el proceso de administración de cambios con otros procesos de administración de servicios con el fin de establecer trazabilidad en los cambios, detección de cambios no autorizados e identificación de incidentes relacionados.

**PO7-STIC-06.** Se deberán establecer y autorizar ventanas de cambios.

**PO8-STIC-06.** Se deberá evaluar el desempeño y los riesgos de todos los cambios que pudieran impactar las capacidades de los servicios.

**PO9-STIC-06.** Todos los cambios deberán ser clasificados como: Normal, Estándar o de Emergencia.



1. **Cambio Normal:** Es el que requiere la ejecución del procedimiento completo para la administración de cambios.
2. **Cambio Estándar:** Son los cambios a los servicios y a los elementos de configuración que han sido preautorizados por la Administración de Cambios debido a su bajo riesgo, por ejemplo, las actualizaciones al sistema operativo en línea, la actualización de la firma de antivirus.
3. **Cambio de Emergencia:** Un cambio que debe ser implementado a la brevedad posible, por ejemplo, para resolver un incidente mayor o solventar vulnerabilidades de seguridad

**PO10-STIC-06.** Para establecer la clasificación se deberá señalar la información y documentación requerida para atender el cambio solicitado, en función de su tipo, categoría y la prioridad asignada por el solicitante del cambio en el formato correspondiente.

1. **Solicitud rechazada:** En caso de que la solicitud sea rechazada por el GITIC, deberá especificarse por escrito el rechazo. En este caso, no se realizará ningún otro trámite y el proyecto, servicio o proceso seguirá como se tenía programado originalmente.
2. **Solicitud autorizada:** En caso de que el GITIC, autorice la solicitud, se deberá documentar y generar los cambios a los elementos que sean.



**PO11-STIC-06.** Las solicitudes de cambio deberán contener los siguientes puntos para el análisis correspondiente:

- a) La justificación del cambio.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 5 de 8</b>

- b) Id del cambio
- c) Solicitante del cambio.
- d) Fecha de implementación
- e) Los beneficios del cambio.
- f) Los elementos de la configuración involucrados.
- g) Los riesgos asociados al cambio. (impacto, recursos, capacidad)
- h) Los recursos que se requieren para realizar el cambio.
- i) Los responsables de la ejecución, prueba e implantación del cambio.
- j) Los programas de trabajo y de retorno del cambio
- k) Relación que se tiene con otros cambios.

- Al efectuar la evaluación del cambio se tomará en cuenta lo siguiente:
  - a) Identificarán la relación de este cambio con otros previos y, de ser el caso, definirán acciones adicionales.
  - b) Verificarán el tipo, categoría y prioridad del cambio y, de ser necesario, ajustarán la clasificación.
  - c) Revisar los riesgos asociados al cambio y proponer los controles que estimen necesarios para evitar, mitigar o trasladar los riesgos.
- Proponer, de estimarlo necesario, al Grupo Integral de TIC, la realización de evaluaciones extraordinarias o de emergencia, respectivamente. Los cambios de Rutina o Normal, que afecten ambientes productivos, se ejecutaran en horarios preferentemente especiales (nocturnos, sábados y domingo) y cuando se requiera en un horario diferente, se deberá acordar el horario de menor impacto a la operación y avisando previamente a las áreas usuarias mediante la formalización de la STIC, por lo menos con tres días de anticipación.
- La Mesa de Servicios deberá supervisar el impacto del cambio, informando al responsable de cambios si se presentaron incidentes relacionados con el cambio por parte de las áreas usuarias.
- Los cambios de emergencia se ejecutarán de manera inmediata previo acuerdo con el GITIC y los responsables de los dominios tecnológicos.
- Los cambios que se ejecuten en ambientes productivos solo se permitirán realizar una sola vez y en caso de fallar se cancelara el cambio y se ejecutará el Programa de Retorno, incluido en la Solicitud de Cambio.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 6 de 8</b>



**P12-STIC-06.** Todos los cambios del Departamento de Gestión de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas que impliquen cambio arquitectónico de la solución, nuevos desarrollos o sustitución de alguno existente deberán administrarse por el procedimiento de Planeación, Análisis y Diseño de Proyectos de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas (PR-STIC-17).

**P13-STIC-06.** Cada departamento es responsable de resguardar las solicitudes de cambio que genere.

### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Iniciador del cambio	Crear la Solicitud de Cambio (DGAIT F01-PR-STIC-06).
2.	Jefaturas de la STIC	Registrar la solicitud de cambio.
3.	Jefaturas de la STIC	Revisar la solicitud de cambio.
4.	Jefaturas de la STIC	Evaluar el cambio
5.	GITIC	Autorizar, construir y probar los cambios  ¿Se autoriza?  SI: Ir a la actividad 6  NO: Ir a la actividad 10
6.	Jefaturas de la STIC	Coordinar, construir y probar los cambios
7.	GITIC	Autorizar el despliegue del cambio ¿Se autoriza?  SI: Ir a la actividad 8  NO: Ir a la actividad 6
8.	GTIC	Coordinar el despliegue de Cambio en la Agenda de Cambios Siguientes (F03-PR-STIC-06)
9.	GTIC	Actualizar la información en el Sistema de la Administración de ConfiguracionesCMS
10.	Iniciador del cambio, Jefaturas de la STIC y la GTIC	Revisar, cerrar y documentar el cambio en la Documentación del Cambio (F02-PR-STIC-06)

### 6. Documentos de referencia:

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 7 de 8</b>

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	Interno
Sistema de Administración de las Configuraciones (CMS)	Interno

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Solicitud de Cambio	3 años	Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F01-PR-STIC-06
Agenda de Cambios Sigüientes	3 años	Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F03-PR-STIC-06
Documentación del Cambio	3 años	Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F02-PR-STIC-06

## 7. Glosario



**STIC:** Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**MAAGTICSI** - Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información

**Infraestructura de TIC:** Componentes tecnológicos que soportan la operación de TIC's.

**Solución tecnológica:** Aplicaciones y proyectos desarrollados que involucren infraestructura de TIC's.

**Servicios administrados de TIC:** Contratos de Servicios y Mantenimiento de TIC's.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-06
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 8 de 8</b>

**Elemento de configuración (CI):** Cualquier componente u otro activo del servicio que necesita ser administrado con el fin de prestar el servicio de TI, por ejemplo bases de datos de Active Directory, Directorio Telefónico, control de accesos, bases de datos de usuarios del SAIH y SIA.

### 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20