

# PROCESO



## P-SGI-022 Gestión de Cambios

Clave del formato de proceso  
F-SGI-001  
v3  
[sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán  
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de  
México, CDMX

## Responsables

|                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| <b>Elaboró:</b> | Soporte Técnico        |
| <b>Revisó:</b>  | Control de Documentos  |
| <b>Aprobó:</b>  | Gerente de Operaciones |

## Control de versiones

| Versión | Fecha      | Descripción del cambio                                                                                                                                                                    |
|---------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 28/02/2019 | Emisión inicial                                                                                                                                                                           |
| 2       | 13/05/2019 | Se actualizó diagrama de flujo del proceso, identificando la interacción con Relaciones con el Negocio P-SGI-009, asimismo se actualizó la lista de documentos relacionados (apartado 8). |
| 3       | 31/07/2019 | Se integra la clasificación de impacto, urgencia, prioridad y nivel de riesgo del cambio.<br>Se integra política con respecto a la gestión de los cambios estándar.                       |
| 4       | 07/04/2022 | Revisión de actualización sin modificaciones.                                                                                                                                             |
| 5       | 22/08/2022 | Actualización de formato y revisión general del documento.                                                                                                                                |

## Contenido

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1. Objetivo del proceso .....      | 4  |
| 2. Alcance .....                   | 4  |
| 3. Diagrama del proceso .....      | 4  |
| 4. Descripción de actividades..... | 5  |
| 5. Indicadores.....                | 7  |
| 6. Políticas .....                 | 8  |
| 7. Definiciones.....               | 10 |
| 8. Documentos relacionados.....    | 10 |

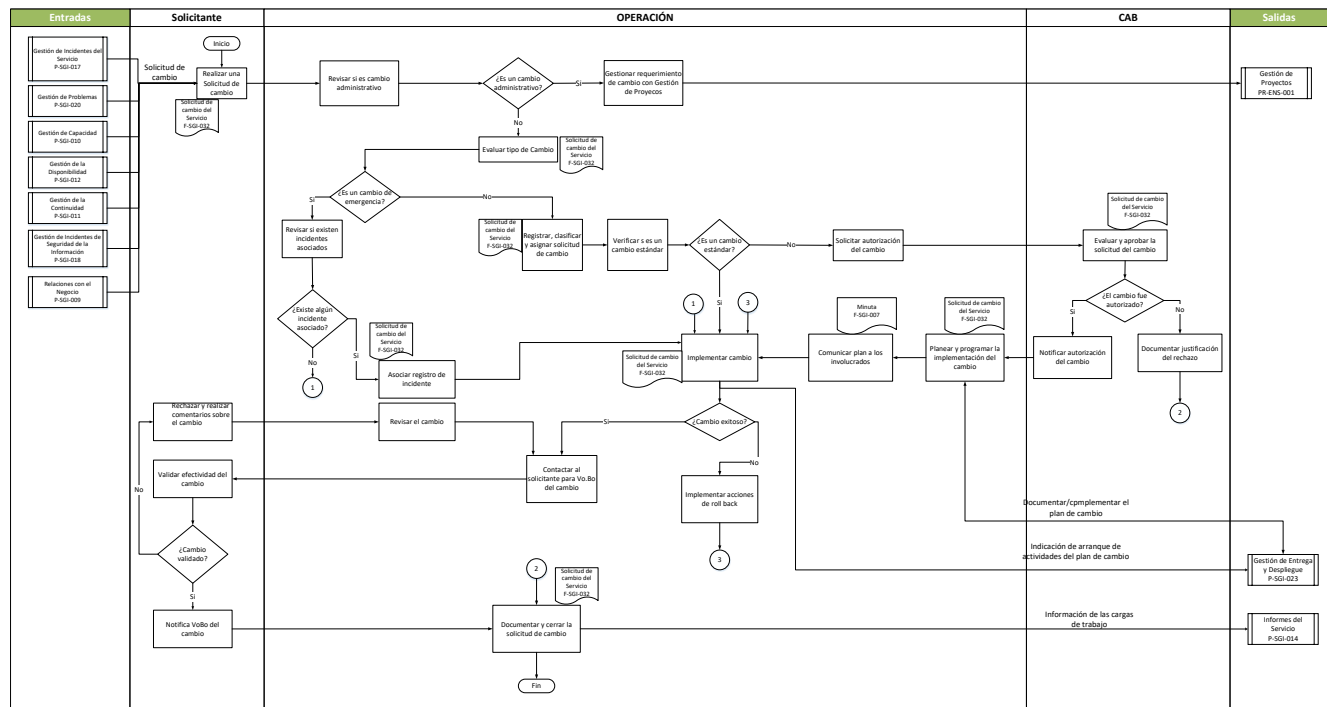
## 1. Objetivo del proceso

Gestionar los requerimientos de cambios generados como parte de los servicios, con la finalidad de brindarle la atención requerida minimizando cualquier impacto potencial sobre la operación de los servicios y el negocio.

## 2. Alcance

Este proceso aplica para todos los servicios establecidos en el catálogo de Silent4business.

## 3. Diagrama del proceso



#### 4. Descripción de actividades

| No.                      | Actividad         | Responsable                                          | Descripción de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Registro                                   |
|--------------------------|-------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Inicio del procedimiento |                   |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |
| 1.                       | Solicitante       | Realizar una Solicitud de cambio                     | Realizar una solicitud de cambio del servicio, mediante el llenado del formato F-SGI-032.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Solicitud de cambio del Servicio F-SGI-032 |
| 2.                       | Gestor de cambios | Evaluar tipo de cambio                               | <p>Evaluar tipo de cambio.</p> <p>¿Es un cambio administrativo?</p> <p>Si: Gestionar requerimiento de cambio con Gestión de Proyectos</p> <p>No: Continuar con el proceso (Ir a la actividad 3)</p>                                                                                                                                                                                                                   | Gestión de Proyectos PR-ENS-001            |
| 3.                       | Gestor de cambios | Analizar cambio                                      | <p>Realizar el análisis del cambio</p> <p>¿Es un cambio estándar?</p> <p>Si: Gestionar requerimiento de cambio conforme el procedimiento Gestión de solicitudes de servicio.</p> <p>No: Continuar con el proceso (ir a la actividad 4).</p>                                                                                                                                                                           | Solicitud de cambio del Servicio F-SGI-032 |
| 4.                       | Gestor de cambios | Evaluar prioridad del cambio                         | <p>Evaluar la prioridad del cambio, ya que con base en ello se establecerá como será tratado el cambio (pueden existir cambios de emergencia y normal).</p> <p>¿Es un cambio de emergencia?</p> <p>S</p> <p>i: Revisar si existe un incidente asociado.</p> <p>¿Existen incidentes asociados?</p> <p>Si: Asociar registro de incidente (ir a la actividad 10).</p> <p>No: Continuar con el proceso (Ir al paso 5)</p> | Solicitud de cambio del Servicio F-SGI-032 |
| 5.                       | Gestor de cambios | Registrar, clasificar y asignar solicitud de cambio. | Registro del cambio en la herramienta de gestión de tickets                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | No aplica                                  |



|     |                   |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                            |
|-----|-------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 6.  | Gestor de cambios | Solicitar autorización de cambio                 | Solicitar autorización del cambio al CAB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No Aplica                                  |
| 7.  | CAB               | Evaluar y aprobar la solicitud del cambio        | Evaluar y aprobar la solicitud del cambio, en esta fase de deberá evaluar aspectos como la viabilidad, impacto, responsables de su atención, prioridad, costo de inversión, esfuerzo y grado de complejidad, capacidad, tiempo, entre otros factores que sean necesarios para su evaluación.<br>¿El cambio fue autorizado?<br>Si: Notificar aprobación del cambio, mediante firma de la solicitud.<br>No: Documentar la justificación del rechazo. | Solicitud de cambio del Servicio F-SGI-032 |
| 8.  | Gestor de cambios | Planear y programar la implementación del cambio | Planear y programar la implementación del cambio, considerando todos los factores implicados en el cambio con la finalidad de garantizar la efectividad del cambio (actividades, responsables, fechas compromiso, costo de inversión, recursos, esfuerzo y grado de complejidad, capacidad, tiempo, entre otros).                                                                                                                                  | Solicitud de cambio del Servicio F-SGI-032 |
| 9.  | Gestor de cambios | Comunicar plan a los involucrados                | Comunicar plan a los involucrados, mediante una reunión para dar a conocer los detalles de las actividades a realizar y documentar en una minuta los acuerdos y compromisos derivados de la sesión de comunicación.                                                                                                                                                                                                                                | Minuta F-SGI-007                           |
| 10. | Gestor de cambios | Implementar cambio                               | Implementar cambio de acuerdo con lo establecido en el plan y garantizando se cumpla el objetivo deseado.<br>¿Cambio exitoso?<br>Si: Continuar con la actividad 10.<br>No: Implementar acciones de roll back y continuar con la implementación planeada hasta que el cambio sea exitoso.                                                                                                                                                           | Solicitud de cambio del Servicio F-SGI-032 |

|                       |                   |                                              |                                                                                                                                                                                            |                                                  |
|-----------------------|-------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 11.                   | Gestor de cambios | Contactar al solicitante para VoB del cambio | Contactar al solicitante para VoBo del cambio, con la finalidad de que se valide su efectividad.                                                                                           | Correo electrónico                               |
| 12.                   | Solicitante       | Validar efectividad del cambio               | Validar efectividad del cambio<br>¿Cambio validado?<br>Si: Notifica VoBo del cambio (ir a la actividad 14).<br>No: Rechazar y realizar comentarios sobre el cambio (ir a la actividad 13). | Registro de la aceptación y/o rechazo del cambio |
| 13.                   | Gestor de cambios | Revisar el cambio                            | Revisar el cambio, realizar las actividades considerando los comentarios y contactar nuevamente al solicitante para su validación (regresar a la actividad 11).                            | No aplica                                        |
| 14.                   | Gestor de cambios | Documentar y cerrar la solicitud de cambio   | Documentar y cerrar la solicitud de cambio detallando las actividades realizadas en el F.SGI-032.                                                                                          | Solicitud de cambio del Servicio F-SGI-032       |
| Fin del procedimiento |                   |                                              |                                                                                                                                                                                            |                                                  |

## 5. Indicadores

| Indicador                        | Descripción                                                                                                                                                                      | Meta | Frecuencia |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|
| Cambios que generaron incidentes | Es la descripción del Total de cambios cerrados durante el periodo que generaron incidentes entre el total de registros de cambios cerrados dentro del periodo de evaluación     | 0%   | Mensual    |
| Cambios exitosos                 | Es la descripción del Número de cambios cerrados durante el periodo de evaluación como exitosos entre el total de registros de cambio cerrados dentro del periodo de evaluación) | 90%  | Mensual    |

## 6. Políticas

- i. Todos los cambios en los componentes definidos como CIs sin excepción deben ser gestionados mediante este proceso.
- ii. Se debe considerar un CI (Configuration Item) a todo componente del cliente que requiera ser controlado, mismos que pueden ser identificados de manera única y que soportan el funcionamiento de los servicios del cliente.
- iii. Todos los cambios estándar podrán ser gestionados también acorde al Proceso P-SGI-019 Gestión de solicitudes de servicio.
- iv. Todo cambio tipificado como de emergencia debe ser evaluado y autorizado por el ECAB. La documentación debe ser controlada por el responsable del proceso.
- v. Toda alta, baja de un servicio de negocio o cambios a los mismos que representen un impacto potencialmente mayor a los servicios y/o al cliente deben ser gestionados a través del proceso de P-SGI-009 Diseño y Transición de Servicios Nuevos o Modificados.
- vi. Se debe considerar con un impacto potencialmente mayor las siguientes modificaciones en los servicios:
  - a. Alcance
  - b. Procesos que lo soportan
  - c. Cambio de proveedor
  - d. Modificación a contratos de proveedores
- vii. La revisión post implementación del cambio, debe realizarse en un lapso no mayor a 72 horas.
- viii. Todos los Cambios, deberán ser priorizados conforme a la matriz de priorización de Cambios.
- ix. Todos los Cambios, deberán ser clasificados de acuerdo con el nivel de riesgo conforme a la matriz de riesgos de Cambios.

### Criterios de impacto

| Tipo de impacto | Descripción                                          |
|-----------------|------------------------------------------------------|
| Extenso         | Afecta de manera completa a la organización.         |
| Significativo   | Afecta a una Dirección                               |
| Moderado        | Afecta a un área específica dentro de una Dirección. |
| Menor           | Afecta a un usuario.                                 |

### Criterios de urgencia

| Tipo de urgencia | Descripción |
|------------------|-------------|
|------------------|-------------|



|         |                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| Crítica | Incapacidad para trabajar.                                       |
| Alta    | Capacidad para trabajar degradada                                |
| Media   | Capacidad para trabajar degradada (sobre un elemento no crítico) |
| Baja    | Si puede trabajar.                                               |

### Matriz de Prioridad

| PROPIEDAD | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                 | VALOR   |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Prioridad | El cambio dará lugar a mejoras, cambios en el flujo de trabajo o configuración. Este cambio puede ser programado.                           | Baja    |
|           | El cambio resolverá problemas irritantes o reparará la funcionalidad faltante. Este cambio puede ser programado.                            | Media   |
|           | El cambio es necesario tan pronto como sea posible debido al impacto potencialmente dañino en el servicio                                   | Alta    |
|           | El cambio es inmediatamente necesario para evitar un impacto al negocio severo. Se necesita la aprobación del cambio por la alta Dirección. | Crítica |

### Matriz de Riesgo

| PROPIEDAD | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                           | VALOR        |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Riesgo    | No habría afectación en la operación (se intervienen servicios no críticos), se requiere un tiempo mínimo para su implementación.                                     | Muy bajo (5) |
|           | Afectación mínima en la operación (se intervienen servicios no críticos), se requiere un tiempo mínimo para su implementación.                                        | Bajo (4)     |
|           | Afectación parcial en la operación (se intervienen servicios importantes), se invierte considerable tiempo para su implementación. Generalmente se pueden implementar | Medio (3)    |

|  |                                                                                                                                                                                                        |              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  | en horarios de operación.                                                                                                                                                                              |              |
|  | Afectación importante en la operación (se intervienen uno o más servicios importantes), se invierte mayor tiempo en su implementación y/o se deben utilizar horarios fuera de operación.               | Alto (2)     |
|  | Afectación grave o total en la operación (se intervienen uno o más servicios críticos), se invierte mayor tiempo en su implementación y es necesario realizarse en horarios o días fuera de operación. | Muy Alto (1) |

## 7. Definiciones

- Cambio de emergencia: Son cambios no planeados y en ocasiones resultan inevitables, por lo que requieren una atención inmediata ya que pueden degradar o interrumpir el servicio.
- Cambio estándar: Cambio programado y previamente considerado por la organización para llevarse a cabo.
- Cambio normal: Cambios que se generan durante la operación de los servicios y requieren la aprobación del CAB, evaluación y planificación específica para llevarse a cabo.
- Comité de Cambios (Change Advisory Board -CAB): Es un grupo que existe para soportar la autorización de los cambios, así como ayudar a la Gestión de Cambios en la evaluación y asignación de prioridades para asegurar la efectividad de los mismos.
- Solicitud de Cambio: Propuesta de modificación a aplicar a un servicio, componente del servicio o al Sistema de Gestión del Servicio. Un cambio en un servicio incluye la provisión de un servicio nuevo o la retirada de un servicio que ya no es necesario.
- Prioridad: Categoría empleada para identificar la importancia relativa de una Incidencia, de un Problema o de un Cambio.
- Impacto: Una medida del efecto de una Incidencia, Problema o Cambio en los Procesos de negocio. El Impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los Niveles de Servicio. El Impacto y la Urgencia se emplean para asignar la Prioridad.
- Urgencia: Una medida del tiempo en que una Incidencia, un Problema o un Cambio tendrán un Impacto significativo para el negocio.

## 8. Documentos relacionados

- Relaciones con el Negocio P-SGI-009
- Gestión de Capacidad P-SGI-010
- Gestión de la Continuidad P-SGI-011

- Gestión de la Disponibilidad P-SGI-012
- Gestión de Informes del Servicio P-SGI-014
- Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017
- Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información P-SGI-018
- Gestión de Problemas P-SGI-020
- Gestión de Entrega y Despliegue P-SGI-023
- Gestión de Proyectos PR-ENS-001