
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.	
	ACTA DE REUNIÓN	NÚMERO
	Implementación del nuevo Chat Institucional y simuladores de productos	000 Información Reservada

Asunto:	Implementación del nuevo Chat Institucional y Simuladores de productos (Crédito, Ahorros y Vista)						
Lugar:	Sala de reuniones de Riesgos	Fecha:	08/05/2019	Hora Inicio:	10:30	Hora Fin:	11:00

1. Participante(s):		
Nombre	Empresa	Área
Henry Vallejo	Cooperativa 29 de Octubre	Director de Tecnología
Vinicio Cevallos	Cooperativa 29 de Octubre	Jefe de Seguridad de la Información
Angelica Paillacho	Cooperativa 29 de Octubre	Jefe de Gestión de Aplicaciones
Fernando Nuñez	Cooperativa 29 de Octubre	Jefe de Marketing y Atención al Cliente
Hugo Chanatasig	Cooperativa 29 de Octubre	Analista de Riesgo Operativo
Christian Casa	Cooperativa 29 de Octubre	Analista de Gestión de Aplicaciones
2. Objetivo(s):		
<ul style="list-style-type: none"> Revisión y aprobación de los cambios solicitados para la Implementación del nuevo Chat Institucional y Simulador de productos. 		
3. Desarrollo:		
<ol style="list-style-type: none"> Henry Vallejo inicia la reunión presentando a Xavier Albán Analista de Control de Versiones y Calidad quien estará a cargo del manejo de Control de Cambios. Vinicio Cevallos y Henry Vallejo coinciden que como el impacto mantiene un riesgo mediano el cambio se lo ejecutara en horario nocturno el jueves 09 de mayo. Christian Casa señala que se realizara una actualización de los simuladores donde se generaron 3 simuladores para los productos de Ahorro, Vista y Crédito. Este cambio consiste en remplazar una carpeta dentro de la raíz en el servidor Web 132.147.12.2. Toda la modificación es controlada desde la aplicación, por lo cual no es necesario acceder a la Base de Datos. Adicional Christian Casa menciona que se realizará un control de cambio en la página principal de la Web que reemplazara Noticias por los Simuladores y el chat aparecerá en el From End de la página; también fue validado de que no exista bloqueos por parte del Imperva. En caso de falla de procedimiento se ejecutará por parte de Cristian Casa el Plan de Rollback que consiste en eliminar carpetas en el servidor 132.147.12.2. con un tiempo de duración aproximado de 15 minutos. 		
4. Acuerdo(s):		


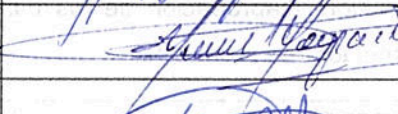

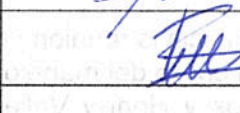
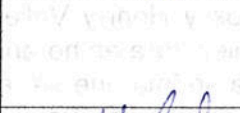

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "29 DE OCTUBRE" LTDA.	
	ACTA DE REUNIÓN	NÚMERO
	Implementación del nuevo Chat Institucional y simuladores de productos	000 Información Reservada


- La implementación del nuevo Chat Institucional y Simuladores de productos se realizará el jueves 09 de mayo del 2019 de 18h00 a 19h00.
- El Comité de Gestión de Cambios resuelve autorizar el cambio luego del análisis de Riesgos.

5. Compromiso(s):

Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin.
Sacar un respaldo a la fecha de las fuentes y base de datos	Christian Casa	09/05/2019	09/05/2019
Enviar el Manual de Usuario al equipo de Atención al Cliente de la Administración Central	Christian Casa	10/05/2019	10/05/2019
Capacitación al equipo de Atención al Cliente (2 horas diarias)	Christian Casa	10/05/2019	16/05/2019
Socialización a través de redes sociales	Fernando Nuñez	10/05/2019	10/05/2019

6. Acta tomada por: Ana Lucía Buenaño

Nombre	Cargo	Firma
Henry Vallejo	Director de Tecnología	
Vinicio Cevallos	Jefe de Seguridad de la Información	
Angelica Paillacho	Jefe de Gestión de Aplicaciones	
Fernando Nuñez	Jefe de Marketing y Atención al Cliente	
Hugo Chanatasig	Analista de Riesgo Operativo	
Christian Casa	Analista de Gestión de Aplicaciones	

	MANUAL DE INSTALACION ACTUALIZACIONES			D.I.C. Dirección de Informática y Comunicaciones
	CÓDIGO	VERSION	PAGINAS	
	QA	01	1	

1. Acción:

Control de cambios :

- CHAT 29
- SIMULADORES (CREDITO, VISTA, AHORROS)

2. Prioridad:

Alta

3. Usuario:

Subgerencia Comercial

4. Objeto/Path:

SERVIDOR 132.147.12.2

FUENTES

- /simulador
- /wp-contet/plugins/wp-live-chat-support

5. Hora de Versionamiento: 18:00

Instrucciones:

- Conectarse via SFTP al servidor 132.147.12.2
- En la ruta /var/www/html copiar las carpetas:
/simulador
/wp-contet/plugins/wp-live-chat-support

Tiempo: 1 hora (18:00 – 19:00) - 9 de mayo

6. Observaciones:

Realizar un respaldo de fuentes y BDD (adjunto bitácora de respaldos de portales corte ABRIL 2019) entregadas al custodio Mesa TI.

ROLLBACK FUENTES

Eliminar carpetas incluidas en el punto 5

15 minutos

	MATRIZ DE RIESGO	IDENTIFICACIÓN: Rev.2.058/01-07-2004 ASOCIACIÓN: 701.PROC.RYCT.CC PAGINA: 1 de 1
---	-------------------------	--

Peso	Descripción	Peso Condición	Valor	Poner un 1 en la línea que corresponda	Resultado
11	IMPACTO EN EL NEGOCIO				
	IYE - INTERNO Y EXTERNO	100%	11		-
	E - EXTERNO	100%	11		-
	I - INTERNO	100%	11	1.00	11.00
7	ALCANCE				
	A - NACIONAL	100%	7	1.00	7.00
	B - LOCAL	100%	7	-	-
	C - PROCESO	50%	3.5	-	-
	D - INDIVIDUAL	10%	0.7	-	-
7	COMPLEJIDAD DE LA CAPACITACIÓN REQUERIDA				
	A - ALTA	100%	7	-	-
	B - MODERADA	70%	4.9	-	-
	C - BAJA	50%	3.5	-	-
	D - NO SE REQUIERE	0%	0	1.00	-
7	CAPACITACIÓN REQUERIDA				
	A - ALTA: MAS DE 20 USUARIOS	100%	7	-	-
	B - MODERADA: 10 - 20 USUARIOS	70%	4.9	-	-
	C - BAJA: 1 - 10 USUARIOS	50%	3.5	-	-
	D - NO SE REQUIERE	0%	0	1.00	-
7	DIFICULTAD PARA REVERSAR				
	A - NO ES POSIBLE REVERSAR	100%	7	-	-
	B - ALTA: MAYOR DE 2 HORAS	90%	6.3	-	-
	B - MEDIA: 1 - 2 HORAS	75%	5.25	-	-
	C - MODERADA: MENOR DE UNA HORA, CON REBOOT	50%	3.5	-	-
	D - BAJA: MENOR DE 1 HORA, SIN REBOOT	60%	4.2	1.00	4.20
6	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA				
	A - CONSIDERABLE: DETALLADA Y EXTENSA	100%	6	-	-
	B - MODERADA O NORMAL	60%	3.6	-	-
	C - MINIMA	10%	0.6	1.00	0.60
5	IMPACTO FINANCIERO				
	A - SI	100%	5	-	-
	B - NO	0%	0	1.00	-
7	NÚMERO DE SISTEMAS/APLICACIONES/SERVICIOS AFECTADOS				
	A - ALTO: MAS DE 3 SIST/APP y 1 SERV 3A	100%	7	-	-
	B - MEDIO: 2 - 3 SIST/APP/SERV	70%	4.9	-	-
	C - BAJO: 1 SIST/APP/SERV	50%	3.5	1.00	3.50
7	NÚMERO DE USUARIOS AFECTADOS				
	A - 30 USUARIOS O MAS	100%	7	-	-
	B - 20 - 29 USUARIOS	80%	5.6	-	-
	C - 10 - 19 USUARIOS	60%	4.2	-	-
	D - 1 - 9 USUARIOS	20%	1.4	1.00	1.40
4	RECURSO HUMANO INVOLUCRADO EN LA EJECUCIÓN DEL CAMBIO				
	A - MAS DE 3 PROCESOS Y/O PERSONAL EXTERNO	100%	4	-	-
	B - 2 - 3 PROCESOS	80%	3.2	-	-
	C - 50% DE PERSONAS DEL MISMO PROCESO	60%	2.4	-	-
	D - 1 PERSONA	20%	0.8	1.00	0.80
11	TIEMPO FUERA DE SERVICIO				
	A - MAS DE 2 HORAS	100%	11	-	-
	B - ENTRE 1 Y 2 HORAS	80%	8.8	-	-
	C - ENTRE 30 MINUTOS Y 1 HORA	50%	5.5	-	-
	D - MENOS DE 30 MINUTOS	20%	2.2	-	-
	E - NO NECESITA TIEMPO FUERA DE SERVICIO	0%	0	1.00	-
4	TIEMPO DE PREPARACIÓN PARA LA EJECUCIÓN				
	A - MAS DE 3 DÍAS	100%	4	-	-
	B - 10 - 24 HORAS	80%	3.2	-	-
	C - 2 - 10 HORAS	60%	2.4	-	-
	D - 2 HORAS O MENOS	20%	0.8	1.00	0.80
VALOR TOTAL					29.30

La asignación de pesos sugerida podrá variar dependiendo de la particularidad misma del cambio. La categorización sugerida para el riesgo, de acuerdo a la evaluación es la siguiente:

RIESGO CRÍTICO	100.00 – 84.00 PUNTOS
RIESGO ALTO	83.99 – 40.00 PUNTOS
RIESGO MEDIANO	39.99 – 22.00 PUNTOS
RIESGO BAJO	21.99 – 00.00 PUNTOS



SOLICITUD DE CAMBIOS

IDENTIFICACIÓN: Rev 8.054/01-08-2016
ASOCIACIÓN: 701 PROC. GSEG CC
PAGINA: 1 de 1

Nombre Solicitante: CHRISTIAN CASA
Ciudad: Quito
Caso de Resolver TI N°:
Revisado Por: ANGÉLICA PAILLACHO
Nombre Jefe de Área: HENRY VALLEJO
Nombre Director TI:
Nombre Gestor de Cambios: VINICIO CEVALLOS
Firma:
Aprobado por:
Firma:

Información del Cambio

Fecha estimada de implementación: 9 DE MAYO DEL 2019
Hora de implementación: 18:00 pm
Motivo del Cambio: IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO CHAT INSTITUCIONAL Y SIMULADORES DE PRODUCTOS
Tipo de Cambio: Estratégico ☒ Operativo ☐
Táctico ☐ Servicios Existentes ☐
Mejoras Internas ☒
Tipo de Cliente: Interno ☒ Empresa: COAC 29 de Octubre
Externo ☒ Nombre:
Cargo:
Requiere modificación de SI ☒ No ☐ Nombre de Fuentes: DETALLADOS EN EL PLAN DE IMPLEMENTACION
Descripción del Cambio: IMPLEMENTACIÓN DE NUEVO CHAT INSTITUCIONAL Y SIMULADORES DE PRODUCTOS

Sobre los Proyectos

El cambio ha sido tratado como:
Proyecto SI ☐ NO ☒
Requerimiento SI ☒ NO ☐

Nombre del Líder de Proyectos

Firma del Líder de Proyectos

Análisis de Costos

Requiere ☐ No Requiere ☒

N° de Horas Hombre 0 % de Utilización de Equipos Cost

Firma Líder de Gestión Financiera y Administrativa

Facturar Desarrollo SI ☐ NO ☒ Aprobado por:

Impacto del cambio: % 29 RIESGO MEDIO

Plan Contingente: DE ACUERDO AL PLAN DE ROLLBACK

Tiempo estimado de ejecución 1 hora

Involucra: Procesos ☐ Proveedores ☐ Clientes ☒

Detalle:

Servicios afectados

PORTAL COMUNICACIONAL

Posibles afectaciones derivadas del cambio

Equipos afectados

IP del Equipo: 132.147.12.2

Sistema Operativo:

Aplicación afectadas

Nombre de la Aplicación: PORTAL COMUNICACIONAL

IP de la Aplicación: 132.147.12.2

Sistema Operativo: CENTOS

Uso exclusivo de Control de Cambios

Resolución de la Solicitud

	Aprobada	Negada	Fecha	N° de Acta	Firma
Administrador de Cambios					
Comité de cambios					

Observaciones adicionales: