

Caso 02 / Sebastian Diaz

1. **¿Cuál es el propósito principal del proceso de Gestión de Cambios establecido en la empresa?**

El propósito principal es garantizar una gestión controlada y segura de las solicitudes de cambio, evaluando su impacto en la organización y asegurando que se apliquen las medidas de seguridad y confiabilidad adecuadas para mitigar los riesgos.

2. **¿Qué aspectos deben considerarse al evaluar una solicitud de cambio según el caso?**

Al evaluar una solicitud de cambio, se deben considerar el tipo de cambio solicitado, su nivel de riesgo, su impacto en los servicios de la empresa, y si el cambio sigue procedimientos preestablecidos o requiere una revisión y aprobación específica.

3. **¿Qué características distinguen a un cambio estándar de otros tipos de cambios?**

Un cambio estándar es pre-aprobado, considerado de bajo riesgo y relativamente común. Sigue un procedimiento o instrucción de trabajo predeterminado y no requiere una aprobación adicional para ser ejecutado.

4. **¿Por qué los cambios estándar no requieren aprobación previa?**

Los cambios estándar no requieren aprobación previa porque ya han sido pre-aprobados debido a su bajo riesgo y naturaleza común.

5. **¿Qué debe existir para que un cambio pueda ser tratado como estándar?**

Para que un cambio pueda ser tratado como estándar, debe existir un listado con los cambios pre-aprobados.

6. **¿Qué define a un cambio normal dentro del proceso descrito?**

Un cambio normal es un cambio con un nivel de riesgo medio-bajo, que no es urgente pero debe ser evaluado antes de su aprobación.

7. **¿Por qué los cambios normales deben ser controlados mediante un flujo específico de aprobación?**

Los cambios normales deben ser controlados porque, aunque no sean urgentes, implican ciertos riesgos que deben ser evaluados cuidadosamente para asegurar que

no afecten negativamente la estabilidad y el funcionamiento de los servicios de la empresa.

8. ¿Cómo se define un cambio de emergencia en el caso presentado?

Un cambio de emergencia es un cambio con un nivel de riesgo medio-alto, que se requiere de manera urgente para restaurar o prevenir la interrupción de los servicios.

9. ¿Qué tipo de riesgos suelen estar asociados a los cambios de emergencia?

Los cambios de emergencia suelen estar asociados a riesgos que podrían causar interrupciones en los servicios o afectar gravemente la operación de la empresa.

10. ¿Qué procedimiento deben seguir los cambios de emergencia para determinar si se aprueban o se rechazan?

Los cambios de emergencia deben ser revisados por el Comité de Cambios de Emergencia, quien evaluará si el cambio debe aprobarse de manera urgente o rechazarse, según su necesidad para evitar interrupciones en los servicios.

11. ¿Qué formulario formal da inicio al proceso de gestión de cambios y por qué es importante?

El formulario formal que da inicio al proceso de gestión de cambios es la solicitud de cambio. Este formulario es importante porque establece formalmente la solicitud de cambio y permite dar inicio a la evaluación, el flujo de aprobación y la implementación del cambio de manera organizada.

12. ¿Qué actividades deben realizarse cuando un cambio es identificado como estándar?

Cuando un cambio es identificado como estándar, se debe revisar el listado de cambios pre-aprobados para asegurar que cumple con las características de un cambio estándar, luego se debe agendar el cambio, comunicarlo al solicitante, dar seguimiento a su implementación y finalmente documentarlo y cerrarlo.

13. ¿Qué comités participan en la revisión y aprobación de los cambios según su tipo?

Los cambios de emergencia son revisados por el ECAB, mientras que los cambios normales y estándar son revisados por el CAB.

14. ¿Qué rol tiene el CAB dentro del proceso de Gestión de Cambios?

El CAB tiene el rol de revisar y aprobar los cambios normales y estándar, asegurando que se cumplan los procedimientos establecidos para controlar los riesgos y garantizar la fiabilidad de los servicios.

15. ¿Qué rol tiene el ECAB y en qué casos interviene?

El ECAB tiene el rol de revisar los cambios de emergencia, que requieren una acción rápida debido a su urgencia.

16. ¿Qué áreas de la empresa están autorizadas para generar solicitudes de cambio?

Las solicitudes de cambio pueden ser generadas por cualquier área de tecnología o cualquier otro proceso de COBIT que necesite realizar un cambio en la configuración o plataformas dentro de la empresa.

17. ¿Por qué es obligatorio documentar y cerrar adecuadamente cada solicitud de cambio?

Es obligatorio documentar y cerrar adecuadamente cada solicitud de cambio para garantizar que se registre toda la información relevante sobre el cambio, se asegure la trazabilidad de la solicitud y se demuestre que el cambio fue gestionado correctamente.

18. ¿Qué debe notificarse al solicitante una vez que la solicitud de cambio ha sido gestionada?

Una vez que la solicitud de cambio ha sido gestionada, se debe notificar al solicitante el resultado de la gestión, es decir, si el cambio fue aprobado, rechazado o completado, y proporcionar información sobre el seguimiento y la implementación del cambio.

19. ¿Por qué es importante dar seguimiento a la implementación del cambio, independientemente de su tipo?

Es importante dar seguimiento a la implementación de cualquier cambio para asegurarse de que se realice correctamente, que no haya problemas inesperados y que el cambio no cause interrupciones en los servicios.

20. ¿Qué relación puede existir entre las solicitudes de cambio y otros procesos implementados en la empresa bajo COBIT?

Las solicitudes de cambio pueden estar relacionadas con otros procesos de COBIT implementados en la empresa, como la gestión de servicios de TI, la gestión de riesgos y la mejora continua.