



**GRUPO DE EMPRESAS CHILQUINTA
GERENCIA DE TECNOLOGÍA**

Identificación:
CS GT SGTI PO 32

Fecha Creación:
04-01-2012

**Fecha
Revisión/Modificación:**
22-05-2025

Versión:
0

PROCEDIMIENTO OPERATIVO

CONTROL DE CAMBIOS AL AMBIENTE OPERATIVO
CONTROL OF CHANGES TO THE OPERATIVE ENVIRONMENT

Revisado por:
Alfredo Martinez
Fecha: 22-05-2025

Aprobado por:
Fangjian Shang
Fecha: 22-05-2025

1. OBJETIVO

El presente documento establece el procedimiento de cómo son canalizadas las solicitudes de cambios a la plataforma operativa/producción.

2. ALCANCE

El contenido de este documento debe ser aplicado cada vez que se realiza una solicitud de cambios a la plataforma operativa.

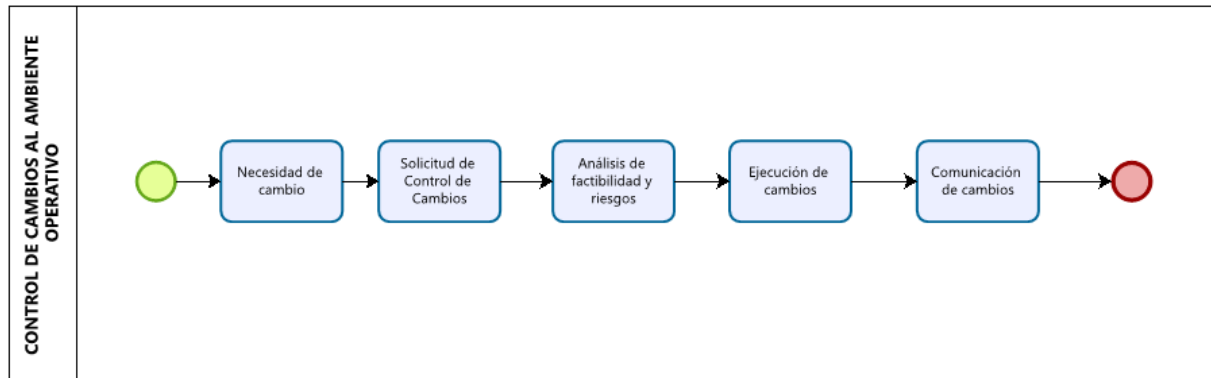
3. DEFINICIONES Y ABREVIACIONES

No Aplica.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

CARGO	DESCRIPCIÓN
	(Ejecución de labores/Revisiones y/o aprobaciones)
Jefe de Sistemas e Infraestructura	Responsable de realizar el análisis de factibilidad y riesgos asociados a los cambios solicitados. Responsable de aprobar las solicitudes de control de cambios
Responsable del cambio (personal de la subgerencia de Telecomunicaciones y TI)	Responsable de validar el cambio requerido y gestionar al interior de la Subgerencia de Telecomunicaciones y TI las actividades de aplicación en el ambiente productivo y/o aquellos que sean necesarios.
Colaborador de un área usuaria del grupo de empresas Chilquinta	Responsable de comunicar a las áreas involucradas el cambio a realizar y en el caso de existir interrupción de servicio se deben coordinar los umbrales de interrupción con las áreas afectadas

5. DIAGRAMA DE FLUJO



6. CONTENIDO

6.1. Generalidades

Las actividades de Control de Cambios son realizadas siempre que se solicite una modificación al Ambiente Operativo.

Una solicitud de cambio puede ser necesaria en caso de:

- Desarrollo de proyectos.
- Mantenimiento de aplicaciones y plataformas de HW
- Modificaciones solicitadas por los usuarios.
- Problemas que requieran la generación de un cambio.

Se ha definido que, vía plataforma de gestión de tickets, <https://servicedesk.chilquintas.cl/front/central.php> se registre la solicitud de Control de Cambio y se solicite aprobación al Jefe de Sistemas e Infraestructura con copia a todos los involucrados y al Grupo de Operaciones.

Jefe de Sistemas e Infraestructura evalúa si el cambio es factible de aplicar y los riesgos involucrados para lo cual cita a los solicitantes del cambio para revisar el detalle.

Es competencia del grupo que recibe la solicitud de cambio ya sea para una modificación, el reporte de un problema, o el requerimiento para un proyecto, realizar un análisis en conjunto con los solicitantes o las áreas involucradas, de la solución o modificación a ser aplicada.

Una vez revisado en detalle el cambio si este es aprobado, el Jefe de Sistemas e Infraestructura o quien lo reemplace da su aprobación en un plazo máximo de 5 días hábiles.

El grupo de Operaciones debe registrar y asignar el número, correspondiente.

Una vez terminadas las actividades, el ejecutor debe dar por finalizado el cambio.

6.2. Participantes del Comité de Aprobación y Control

- Jefe de Sistemas e Infraestructura o su reemplazo
- Ingenieros de Sistemas
- Arquitecto de Infraestructura TI
- Administradores de Base de Datos
- Jefes de Proyectos TI
- Jefe de Desarrollo de Sistema y Proyectos Tecnológicos
- Arquitecto OSF
- Jefes de Área

6.3. Documentación de los Cambios

Cada cambio debe ser registrado en la plataforma GLPI.

6.4. Retención de Registros

Los registros serán retenidos por un periodo de 12 meses.

6.5. Excepciones

Un control de cambio puede ser aprobado telefónicamente en el caso que sea después de horario o que el cambio sea de carácter urgente y afecte la continuidad operacional, en este caso el control de cambio se regularizará con posterioridad.

Para los controles de cambio urgentes informados en horario hábil se revisan en reunión excepcional para revisar los alcances de la urgencia, la aprobación por correo al grupo operaciones se envía con posterioridad.

Los Controles de cambio referenciales como el caso de la mantención de los equipos de Clima cada 2 meses son autorizados en el momento que Instaplan solicita la autorización para realizar la mantención.

Las mantenciones correctivas de Aire Acondicionado, UPS y Sistema de Extinción de Incendios no son necesario el Control de Cambio, basta la Orden de trabajo Correctiva de la empresa de Soporte.

7. NORMATIVA VIGENTE

No Aplica.

8. REFERENCIAS

Procedimiento Pasos a Producción.

9. ASUNTOS ÉTICOS

Consultas o inquietudes relacionadas con temas éticos pueden ser realizadas al oficial de cumplimiento (Gerente Legal) al fono: 322452429.

10. HISTORIAL DE REVISIONES / MODIFICACIONES

Nº Versión	Fecha Vigencia	Comentario	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
0	04-01-2012	Creación documento			
0	22-05-2025	Adecuación procedimiento control documental corporativo	Alfredo Martinez	Alfredo Martinez	Fangjian Shang

11. ANEXOS Y REGISTROS

Registros: Los registros digitales se almacenarán según se indique en la planilla de gestión de configuración del área de Sistemas e Infraestructura.



CHILQUINTA GROUP OF COMPANIES
TECHNOLOGY MANAGEMENT

Identification:
CS GT SGTI PO 32

Creation date:
04-01-2012

Modification/Revision date:
22-05-2025

Version:
0

OPERATING PROCEDURE

CONTROL OF CHANGES TO THE OPERATIVE ENVIRONMENT

[CONTROL DE CAMBIOS AL AMBIENTE OPERATIVO](#)

Reviewed by:
Alfredo Martinez
Date: 22-05-2025

Approved by:
Fangjian Shang
Date: 22-05-2025

1. OBJECTIVE

This document establishes the procedure for how change requests are channeled to the operational/production platform.

2. SCOPE

The content of this document must be applied every time a change request is made to the operating platform.

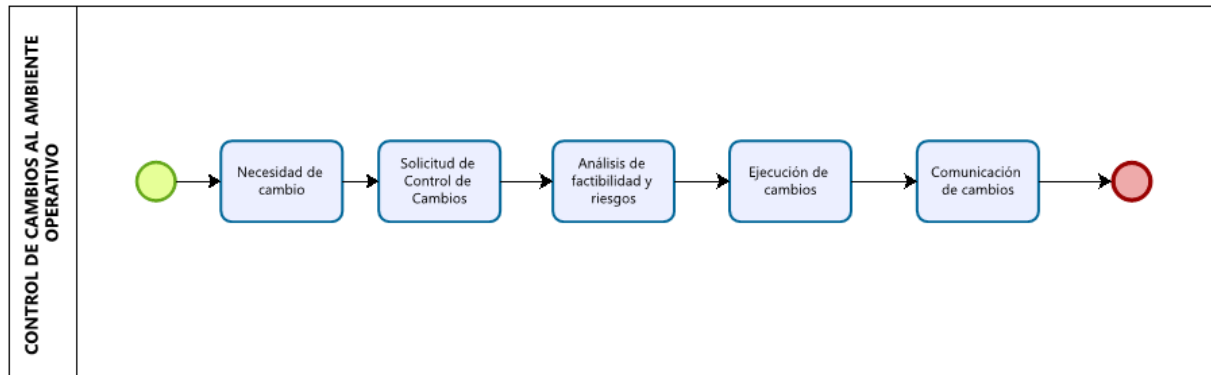
3. DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

Does not apply.

4. RESPONSIBILITY AND AUTHORITY

POST	DESCRIPTION (Execution of tasks/Reviews and/or approvals)
Head of Systems and Infrastructure	Responsible for carrying out the feasibility analysis and risks associated with the requested changes. Responsible for approving change control requests
Responsible for change (telecommunications and IT deputy management staff)	Responsible for validating the required change and managing within the Telecommunications and IT Deputy Management the application activities in the productive environment and/or those that are necessary.
Collaborator of a user area of the Chilquinta group of companies	Responsible for communicating to the areas involved the change to be made and in the event of a service interruption, the interruption thresholds must be coordinated with the affected areas.

5. FLOWCHART



6. CONTENT

6.1. Generalities

Change Control activities are carried out whenever a modification to the Operating Environment is requested.

A change request may be necessary in case of:

- Development of Projects.
- Maintenance of applications and HW platforms
- Modifications requested by the users.
- Issues that require the generation of a change.

It has been defined that via ticket management platform, <https://servicedesk.chilquintas.cl/front/central.php> the Change Control request is register to the Head of Systems and Infrastructure with a copy to all those involved and the Operations Group.

Head of Systems and Infrastructure evaluates whether the change is feasible to apply and the risks involved, for which he summons the change requesters to review the details.

It is the responsibility of the group that receives the change request, whether for a modification, the report of a problem, or the requirement for a project, to carry out an analysis together with the requesters or the areas involved, of the solution or modification to be applied.

Once the change has been reviewed in detail, if it is approved, the Head of Systems and Infrastructure or whoever replaces him or her gives approval within a maximum period of 5 business days.

The Operations group must register and assign the corresponding code.

Once the activities are completed, the executor must terminate the change.

6.2. Participants of the Approval and Control Committee

- Head of Systems and Infrastructure either his replacement
- Engineers of Systems
- Architect of Infrastructure IT
- Administrators Base of Data
- Heads of IT projects
- Head of System Development and Technological Projects
- Architect OSF
- Heads of Area

6.3. Documentation of Changes

Each change must be registered in the GLPI platform. If required, additional information is requested, for which the Operations area creates a folder in the repository associated with the procedure.

6.4. Records Retention Period

The records are archived for a period of 12 months.

6.5. Exceptions

A change control can be approved by telephone if it is after hours or if the change is urgent and affects operational continuity. In this case, the change control will be regularized later.

For urgent change controls reported during business hours, they are reviewed in an exceptional meeting to review the scope of the urgency; approval by mail to the operations group is sent subsequently.

Referential change controls, such as the maintenance of Clima equipment every 2 months, are authorized at the time Instaplan requests authorization to perform maintenance.

Corrective maintenance of Air Conditioning, UPS and Fire Extinguishing System does not require Change Control, just the Corrective Work Order from the Support company.

7. REGULATIONS IN FORCE

Does not apply.

8. REFERENCES

Procedure Steps to Production.

9. ETHICAL ISSUES

Questions or concerns related to ethical issues can be made to the compliance officer (Legal Manager) at phone number: 322452429.

10. REVISION / MODIFICATION HISTORY

Version No.	Effective date	Comment	Produced by	reviewed by	Approved by
0	04-01-2012	Document creation			
0	22-05-2025	Adaptation of corporate documentary control procedure	Alfredo Martinez	Alfredo Martinez	Fangjian Shang

11. ANNEXES AND RECORDS

Records: The digital records will be stored as indicated in the configuration management form of the Systems and Infrastructure area.