	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRSI03

CONTROL DE CAMBIOS

Cambio en Formato a partir del PGCRC02 Elaboración de información Documentada
Organización de información

1. OBJETIVO

Establecer los criterios que se deben seguir para el control de cambios en los Servicios de Tecnologías de información y comunicaciones en comercializadora rápido S.A. de C.V aplicando el ITIL.

2. ALCANCE

Abarca el proceso del cambio en hardware, software, equipos de comunicaciones, y la documentación asociados con la infraestructura.

Elaboró:	Vo. Bo.	Revisó:	Aprobó:
<u>Gutiérrez Zéspedes Héctor Hugo</u> Jefe de Sistemas	<u>Pitol Pimentel Carlos Adrián</u> Gerente de Sistemas	<u>Martínez Ponce Janely</u> Gestión de Calidad	<u>Montes Barrera Elliioth Abdel</u> Gerente General

3. REFERENCIAS

ISO 27001:2022 Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Change Management Data Base (CMDB):

Una base de datos de la gestión de configuración es un repositorio de información donde se relacionan todos los componentes de un sistema de información, ya sean hardware, software, documentación, etc.

3.2 CI:

Elementos de configuración.

3.3 Conformidad:

cumplimiento de un requisito.

3.4 Control:

Medida que está modificando el riesgo.

3.5 Consecuencia:

Resultado de un evento que afecta los objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un evento puede tener una variedad de consecuencias.

Nota 2 a la entrada: Una consecuencia puede ser cierta o incierta y, en el contexto de la seguridad de la información, suele ser negativa.

Nota 3 a la entrada: Las consecuencias pueden expresarse cualitativa o cuantitativamente.


Nota 4 a la entrada: Las consecuencias iniciales pueden intensificarse a través de efectos en cadena.

3.6 Eficacia:

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 1 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRSI03

Nota 1 a la entrada: Los controles incluyen cualquier proceso, política, dispositivo, práctica u otras acciones que modifiquen el riesgo.

Nota 2 a la entrada: Es posible que los controles no siempre ejerzan el efecto modificador previsto o supuesto.

3.7 ITIL:

Information Technology Infrastructure Library, que traduciríamos como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información.

3.8 Gestión de la Capacidad

Es el procesos encargado de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.

3.9 Gestión de Cambios:

La Gestión de Cambios de la División de Sistemas de Información es un proceso mediante el cual se implementa los cambios requeridos en la infraestructura TIC, evitando causar un impacto negativo en la empresa producto de las modificaciones realizadas.

3.10 Mejora continua:

Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

3.11 Request for Change (RFC) Solicitud de cambio:

Una Solicitud de Cambio es una solicitud formal para la implementación de un cambio que no sea estándar (la Gestión de Cambios define usualmente un conjunto de Cambios estándares/ de rutina; estos son cambios menos importantes que no requieren ser sometidos al proceso de la Gestión de Cambios).

3.12 Roll back:

Parte del plan de trabajo que implica devolución de los cambios realizados.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Dirección General

Aprobar la información documentada del SGC, asegurando que los recursos necesarios estén disponibles para lograr sin problema la implementación efectiva del documento.

5.2 Gerente de Sistemas


Es el responsable de la gestión del cambio en la organización. De esta persona depende la aceptación y clasificación de las peticiones de cambio (RFC). Puede disponer de asesores de apoyo, así como la estimación de recursos y tiempo necesarios para llevarlo a cabo.

5.3 Gestión de Calidad

Gestionar el cumplimiento documental según lo establecido en el SGC, asegura su adecuada implementación, manteniendo la eficacia, así como la mejora continua de estas, resguardando y emitiendo la documentación controlada.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 2 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRS103

5.4 Jefe de Sistemas

Es responsable de la recepción de las solicitudes de cambio en las sucursales y áreas administrativas de Comercializadora Rápido S.A de C.V., Es responsable de procesar todas las solicitudes de cambio, asegurando una adecuada evaluación del impacto que cada cambio pueda representar, antes de que el cambio sea aprobado.

5.5 Administrador de infraestructura

Es responsable de hacer los cambios urgentes de los dispositivos, equipos y otros reemplazos para la operación de las TICs.

5.6 Usuario

Responsable de levantar la solicitud de cambio, como interesado en que el cambio se realice.

6. DESARROLLO

6.1 Generalidades

Para Comercializadora Rápido, S.A. de C.V., la gestión del cambio es un proceso usual en toda la gestión de las TI; se trata de que los cambios que se van a producir por la puesta en marcha de nuevas herramientas, elementos o procesos sean aceptados y aprendidos rápidamente por las personas implicadas, evitando posibles problemas y, por lo tanto, restando lo mínimo en productividad a éstas y a la organización.

Aplicando ITIL de manera interna, se enfoca a que exista una gestión de cambios estratégico, donde todas las intervenciones que tengan que realizarse se canalicen para seguir ofreciendo un servicio cada vez mejor y sin interrupciones.

El objetivo principal de la gestión del cambio es, por consiguiente, planificar, analizar y evaluar los cambios que han de efectuarse, asegurando procesos eficaces y eficientes, ofreciendo una continuidad y una calidad del servicio adecuada.

La gestión del cambio es responsable de gestionar el proceso de cambio que incluye:


- Hardware.
- Equipo de comunicaciones y software.
- Software del sistema.

Los cambios pueden proceder de diversas fuentes y procesos, pero fundamentalmente se producen debido a las siguientes causas:

- Problemas en la infraestructura, servicio o procesos.
- Innovaciones.
- Nuevos mercados/nuevos servicios.
- Equilibrarse o superar a la competencia.
- Gestión de proveedores.
- Gestión de obsolescencia.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 3 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRSI03

6.2 Comité de cambios

Son los encargados de revisar y dar seguimiento a las situaciones de cambio que se generen en la organización, a fin de validar las situaciones y condiciones, estar al tanto de las acciones a realizar y dar seguimiento a la implementación efectiva.

Los cambios significativos en la infraestructura TIC (dispositivos de red o adquisiciones de dispositivos actuales) requieren de la aprobación del Gerente de Sistemas IT

Los involucrados se documentan de la siguiente manera:

PERSONAL	PUESTO	AREA	TELEFONO	CELULAR	CORREO
Cid Palacios Jesús David	Administrador de Infraestructura	Soporte técnico	2727282960 Ext. 150	2781035671	soporte3.sistemas@724.com.mx
Gutiérrez Zéspedes Héctor Hugo	Jefe de Sistemas IT	Sistemas IT	2727282960 Ext. 154	2721160558	soporte2.sistemas@724.com.mx
Pitol Pimentel Carlos Adrián	Gerente de Sistemas IT	Sistemas IT	2727282961 Ext. 150	2721160555	sistemas@724.com.mx

6.3 Gestión de capacidad

Es el proceso ITIL responsable de asegurar que la capacidad de las infraestructuras TI se corresponda con las necesidades del negocio de una forma efectiva en términos de costes y de tiempo. Es necesario un equilibrio entre coste y capacidad y entre provisión y demanda.

Dentro de los hallazgos a encontrar dentro de la gestión de la capacidad se encuentran las siguientes:

- Asegurar que se cubren las necesidades de capacidad TI tanto presentes como futuras.
- Controlar el rendimiento de la infraestructura TI.
- Desarrollar planes de capacidad asociados a los niveles de servicio acordados.
- Gestionar y racionalizar la demanda de servicios TI.

Para generar esta gestión es importante dar el seguimiento a los procedimientos **Gestión de la Vulnerabilidad PECRSI20** y **Gestión de disponibilidad y capacidad PECRSI21**


6.4 Proceso de gestión del cambio.

Este proceso tiene una estructura compleja con múltiples interrelaciones entre varios procesos que mantienen, modifican o mejoran el servicio. Para tener información de todas las necesidades, posibilidades de cambio, interacciones, configuraciones actuales y a modificar, se dispone de una centralización de la información para su gestión.

ITIL recomienda que esta actuación se realice y se disponga de una base de datos para la gestión del cambio (CMDB), donde se recojan los datos provenientes de las RFC (Solicitudes de cambio), de la que se obtendrán para su posterior análisis, evaluación y se planifique un posible cambio.

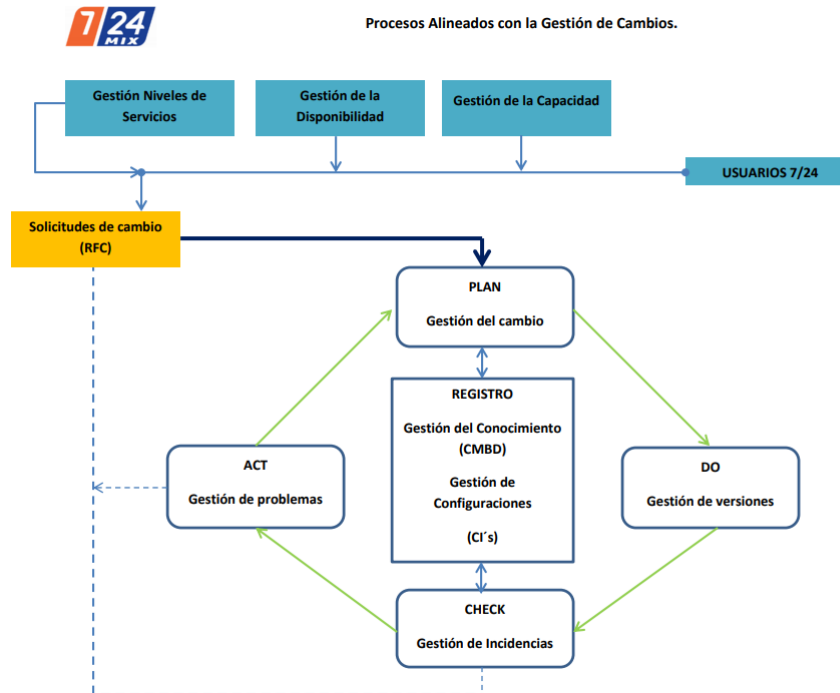
Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 4 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRS103

Todas las interacciones con la CMDB serán la base del gestor de conocimiento. Estas interacciones, como se dijo anteriormente, provienen de multitud de procesos y una muestra de estas relaciones se puede visualizar a través de la siguiente figura:

Ejemplo: Procesos alineados con la Gestión de cambio.




Como se indica en la figura, la gestión de configuraciones interactúa con CMDB directamente, aunque no se relacione así con este proceso, sino que deriva de él. Esto quiere decir que cualquier elemento de configuración (CI) que exista o se modifique debe ser registrado y evaluado por el proceso de gestión del cambio.

La intención de este proceso es mantener una base de datos activa, viva, con información al punto y que ésta sea el centro de coordinación de las modificaciones y el nexo de unión del proceso de mejora continua del servicio (con respecto a cambios). Toda esta información, tanto de entrada como de salida, y la evaluación de resultados debe quedar reflejada en la base de datos, adquiriendo está cada vez más valor, de cara a que esta Base de datos para la Gestión de Cambios permita la gestión del conocimiento con respecto a cambios de la empresa; es decir, que sea el referente, el modelo de comparación, el lugar de búsqueda, el lugar donde se contraste y donde se estime si cualquier cambio que vaya a producirse se ha realizado con anterioridad y qué resultados puede ofrecer.

En este caso, la mejora se puede desarrollar a través de la gestión del conocimiento que aporta la Base de datos para la Gestión de Cambios, además de un proceso que promueva una correcta gestión de este conocimiento circulante, actuando en formación, celebrando reuniones, inclusión de prácticas, comentarios, etc. Así se pueden mejorar los procesos de gestión del cambio, ya que se introducen datos de cómo, cuáles

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 5 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRSI03

y porqué se aceptan Solicitudes de cambio, sus tipologías, cómo se implementan los cambios y su evaluación final.

Este es un proceso complejo lleno de ventajas para la organización, que aporta grandes beneficios, aunque es dependiente de diversos factores (en su mayoría humanos). Estos beneficios se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Se reduce el número de incidentes y problemas.
- Se puede retornar a configuraciones estables de manera sencilla y rápida, en caso de que el cambio tenga un impacto negativo en la estructura TI (plan de recuperación).
- Los cambios son mejor aceptados y se promueve la pro-actividad de las personas.
- La estimación de costes mejora, siendo más sencillo valorar el retorno real de la inversión.
- CMDB constantemente actualizada.
- Se desarrollan procedimientos de cambio estándar que permiten la rápida actualización de sistemas no críticos.
- Se verifica una mejora en la satisfacción del cliente.
- No hay alteraciones en la productividad o se genera una mejora en la misma.

La gestión del cambio se relaciona con otros procesos, todos ellos con sus responsables, que emiten peticiones y son registradas, evaluadas y puestas en marcha.

6.4.1 Entrada de solicitud

Toda petición de modificación de la infraestructura, que no provenga de cambios cíclicos o estandarizados ha de generar una solicitud de cambios (RFC), que posteriormente tiene que ser registrado e la **solicitud de cambios PGCRSI03_F01(3)**


6.4.2 Registro

Incluir en la Base de Datos de la Gestión de Cambios la petición de cambio, con una serie de datos que aporten información acerca de su estado durante todo el proceso del cambio. Esta información será del tipo que se menciona a continuación:

- Codificación.
- Estado.
- Fecha de entrada.
- Fecha de aceptación.
- Prioridad asignada.
- Categoría.
- Recursos asignados
- Revisión.
- Evaluación.
- Fecha de cierre.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 6 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRS103

6.4.3 Aceptación

Cuando se ha registrado una RFC con todos los datos de los que pueda disponerse en ese momento, ésta ha de ser evaluada para detectar si sus peticiones tienen sentido, están fundamentadas, son claras y legibles, así como necesarias.

Según el proceso, existe la posibilidad de que la RFC sea descartada o rechazada. Este rechazo debe ser utilizado para rediseñar el cambio necesario y la información que se aporta, para que pueda entrar de nuevo en el proceso de aceptación.

6.4.4 Filtrado.

Tras la aceptación por parte del gestor de cambios, es necesario su filtrado por parte de la Comité de Cambios para que los cambios aceptados pasen a ser clasificados.

6.4.5 Clasificación.

Es la encargada de priorizar y categorizar la petición.

6.4.6 Priorización

Todo reporte o solicitud de cambio se registra tiene asociada una prioridad que depende de dos parámetros; el Impacto y la Urgencia en base a los procesos del negocio.

- **Urgente:** Cuando el cambio no puede esperar ya que involucra o podría involucrar una caída completa del servicio o un número significativo de usuarios afectados.
- **Alta:** Cuando el cambio se refiere a los principales procesos de negocio como:
 - Cobranza en bancos.
 - Atención al cliente de COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A.DE C.V.
 - Directorio y Gerencias.
 - Fechas topes en cronogramas administrativos.
 - Riesgo en la conformidad de la seguridad, normativas o políticas de la organización.
- **Media:** Cuando involucra fallas aisladas de clientes.
- **Baja:** Cuando involucra fallas aisladas de usuarios.


Nota: Los cambios clasificados como menores pueden no necesitar la aprobación del CC y ser implementados directamente. El resto de cambios habrán de ser evaluados en las reuniones del CC.

6.4.7 Planear:

Una correcta planificación proporciona seguridad al servicio. Cualquier modificación ha de ser coherente con la gestión de configuraciones y sus elementos de configuración (CI), para que no ocurran problemas derivados de incompatibilidades u otras afecciones a los sistemas. Es conveniente, por lo tanto, estar en contacto con todos los gestores de proyectos de actuación para ejecutar los cambios y con todos los gestores de procesos relacionados con la puesta en marcha de cambios en la infraestructura.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 7 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRS103

Para comenzar a planificar un cambio es preciso que el CC se reúna para realizar un análisis de impacto y ver las necesidades de recursos. Este análisis de impacto quedará reflejado en un calendario de cambios futuros (Future Schedule of Change – FSC) y debe considerar, al menos, algunas de los siguientes aspectos:

- Capacidad y disminución del rendimiento de los servicios afectados.
- Fiabilidad y recuperación - planes de recuperación, planes de contingencia.
- Seguridad del proceso.
- Recursos necesarios.
- Costes asociados.
- Personas necesarias para la implementación.
- Plazos.
- Incompatibilidades y posibles conflictos.
- Pérdidas e impacto de la no implementación.

Si la planificación del cambio no es aprobada, la RFC deberá pasar de nuevo por registro y aceptación.


6.4.8 Hacer

- **Construcción:** La construcción, en caso de ser llevada a cabo por personas implicadas en el proceso de gestión del cambio, ha de incluir un seguimiento para comprobar los siguientes aspectos:
 - El software que se está desarrollando cumple los plazos.
 - La gestión de la calidad del software se lleva a cabo.
 - Existe nueva documentación y procedimientos de instalación.
 - Existe un plan de recuperación.
 - Se han estimado los cambios de hardware.
- **Pruebas:** El entorno de pruebas que el software requiere debe evaluar sus cuatro aspectos para asegurar su calidad.
Éstos son:
 - Funcionalidad.
 - Usabilidad.
 - Accesibilidad.
 - Integración.

Los cambios que un usuario o una persona integrada en las pruebas estime convenientes deben ser integrados en el RFC y evaluados para su introducción.
- **Implementación:** La implementación debe asegurar que existe un plan de comunicación al cliente 724, previo a la realización del cambio, una manera adecuada de mantener un vínculo de comunicación es colaborar con los clientes, aclarando sus dudas y dando soporte cuando sea necesario.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 8 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRSI03

6.4.9 Verificar

- **Evaluación:** La evaluación es la medición de los indicadores de rendimiento del proceso. Para recibir información de resultados, el proceso de gestión del cambio habrá puesto en marcha una monitorización con elaboración de informes asociados, lo que conformará la revisión pos implementación (PIR – Post Implementation Revision), si estos cambios han sido exitosos. Por lo tanto, dicha monitorización ha de evaluar al menos los siguientes aspectos:
 - Número de cambios implementados en un período determinado.
 - Causas que provocaron los cambios.
 - Número de cambios que resultaron exitosos.
 - Número de cambios que necesitaron poner en marcha planes de recuperación.
 - Número de incidencias que resultaron en cambios.
 - Satisfacción de los usuarios y del cliente.
 - Costes reales/ costes estimados.

6.5 CMBD.

6.5.1 Gestión de activos y configuración

Comercializadora Rápido S.A. de C.V. cuenta con una base de datos que especifica la infraestructura TIC, así como el usuario asignado como responsable; La gestión de los activos es actualizada constantemente por parte del auxiliar de Sistemas IT.

6.5.2 Gestión de niveles de servicio

El servicio de soporte técnico es el único punto de contacto entre los usuarios/clientes 724 y el área de Sistemas IT, por lo tanto, todo requerimiento de servicios debe hacerse por los medios de comunicación disponibles. Del mismo modo, los usuarios/clientes deben ser informados a través del centro de Servicios del progreso de su requerimiento y su solución correspondiente, o en su defecto su cancelación o rechazo.

El soporte técnico identifica el incidente y determina si es una falla en algún servicio, si el requerimiento NO es una falla en el servicio, el responsable cataloga el incidente como una solicitud de servicio. Las solicitudes de servicios sólo pueden ser efectuadas por usuarios de servicios.

Soporte técnico determina si la solicitud de servicio tiene un procedimiento conocido de cambio, si la solicitud del servicio, tiene un procedimiento de cambio, se procede a realizar el cambio estándar específico para esta solicitud. Si la solicitud del servicio NO tiene un procedimiento de cambio, entonces es necesario elevar una RFC para realizar el cambio.


6.5.3 Gestión de incidencias:

Con la información registrada del incidente, el Centro de Servicios/Gestión de Incidentes busca una solución rápida en la Base de Conocimientos (constituida a partir de la información generada por otras gestiones) referente al incidente reportado.

El Centro de Servicios/Gestión de Incidentes evalúa si el incidente se asocia a algún error conocido, si el incidente, si es asociado a un error conocido, se registra la solución encontrada para ese incidente.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 9 de 11
--	-----------------------	---------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRS103

La solución proporcionada al incidente se confirma con el usuario para verificar si ha sido efectiva. Si la solución del incidente NO requiere de una RFC, entonces se procede a cerrar el incidente. El cierre de un incidente involucra la actualización de los Elementos de Configuración – CI asociados a él.

Nota: La comunicación con el usuario es a través del Centro de Servicios.

Si el incidente NO es asociado a un error conocido, se procede a realizar el escalado del incidente; recurriendo a Gerente de Sistemas IT.

6.5.4 Gestión de cambios

El Gestor del Cambio recibe la RFC y la registra teniendo en consideración inicialmente: identificador único, error conocido asociada (si hubiera), motivación, propósito, CI involucrados, estimación de tiempo y recursos.

El Gestor del Cambio valida la RFC mediante un filtrado y determina si ésta es aceptada (cuando presenta una correcta justificación), si la RFC es aceptada, el Gestor de Cambios analiza su urgencia (cambio cuya solución no puede esperar por su alto impacto en la prestación del servicio). si la RFC indica que se trata de un cambio urgente, se realiza el procedimiento de urgencia establecido, obviando el proceso normal de la Gestión de Cambios, a través del CC. Una vez solucionada la emergencia, se completan los procedimientos obviados.

Si la RFC indica que NO se trata de un cambio urgente, el Gestor de Cambios debe clasificar y analizar la RFC asignándole una prioridad (baja, normal, alta) y un impacto (menor, sustancial, mayor). El Gestor del Cambio determina si se trata de un cambio menor. Se considera menor al cambio que prescinde del CC para su ejecución por no tener un alto impacto en la infraestructura TIC. Si el cambio NO se considera menor, en la reunión del CC correspondiente al servicio solicitado, se determina el impacto del cambio en la organización y se estiman los recursos necesarios para su solución. El CC determina si el cambio propuesto en la RFC es factible, evaluando su aprobación.

Si la RFC NO es aceptada, ésta debe volver a quien lo envió para reestructurar la petición y salvar los errores hallados.

Si el CC no aprueba el cambio luego de evaluar sus repercusiones en la organización, la RFC correspondiente no se acepta y vuelve a quien lo envió, aclarando que por el momento no se puede ejecutar el cambio.


6.5.5 Gestión de problemas

Si el incidente SI se ha escalado a su último nivel, si es significativo, si es concurrente sin solución definitiva o si se reportan varios con las mismas características; La Gestión de Problemas lo identifica como un problema con un código único asociado a uno o más incidentes, a un análisis de la infraestructura TIC o al rendimiento de la prestación de determinados servicios. Un problema se registra igual que un incidente (fecha, cliente, usuario, descripción, etc.) pero su énfasis está en su naturaleza (síntomas asociados).

El problema se clasifica analizando sus características generales y determinando su prioridad. Posteriormente se consideran los recursos necesarios para su solución. Se hace un análisis de los CI involucrados.

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 10 de 11
--	-----------------------	----------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Tipo de documento
	Título:	Gestión de cambios de TI
	Código:	PECRSI03

6.5.6 Gestión de la disponibilidad

La Gestión del Cambio y la Gestión de la Disponibilidad se unen para no interferir en la prestación del servicio, cuando un cambio ha de llevarse a cabo.

6.5.7 Gestión de versiones

El software que se desarrolla o implanta debe ser gestionado normalmente a través de este proceso.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado
NA	NA	NA	NA

8. ANEXOS

TIPO	CODIGO	TITULO
Formato	PGCRSI03_F01(3)	Solicitud de cambios
Ayuda visual	NA	NA
Políticas	NA	NA
Otros (documento externo)	NA	NA

Vigente a partir de: 29-ABR-2024	Revisión: 4	Página: 11 de 11
--	-----------------------	----------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"