



Centro de Enseñanza Técnica Industrial

Desarrollo de Software

Gestión de cambios

Jesús Alberto Aréchiga Carrillo

22310439 6N

Profesor

José Francisco Pérez Reyes

Mayo 2025

Guadalajara, Jalisco

Propósito

Establecer un marco sistemático que permita maximizar el número de cambios exitosos en los servicios y productos de TI, garantizando que los riesgos asociados se identifiquen y evalúen adecuadamente, que los cambios reciban la autorización correspondiente antes de su ejecución y que todo el programa de cambios se administre de forma coherente y eficaz.

Roles y responsabilidades

Solicitante: Inicia la solicitud de cambio aportando la justificación, el alcance y los recursos necesarios.

Equipo de Evaluación de Riesgos: Especialistas en seguridad, operaciones y arquitectura que identifican y valoran riesgos y beneficios.

Autoridad de Cambio: Autoriza o rechaza la solicitud de cambio según los resultados de la evaluación de riesgos y el impacto.

Coordinador de Cambios: Gestiona el cronograma, comunica el plan y vela por la correcta documentación y cierre del cambio.

Equipo de Implementación: Ejecuta el cambio siguiendo el plan aprobado y documenta cualquier desviación.

Revisor Post-implementación: Verifica el logro de los objetivos, registra lecciones aprendidas y cierra la solicitud de cambio.

Procedimiento

Presentación y Registro

1. El Solicitante completa una solicitud de cambio que incluya descripción, justificación, alcance y recursos.
2. El Coordinador de Cambios registra la solicitud de cambio en la herramienta de gestión y asigna un identificador único.

Identificación y Evaluación de Riesgos

1. El Equipo de Evaluación de Riesgos revisa la solicitud de cambio para identificar riesgos técnicos, de seguridad, de negocio y de continuidad.
2. Se asigna una calificación de riesgo (bajo, medio, alto) y se documentan las contramedidas recomendadas.

Revisión de Impacto

1. Se analiza el impacto potencial en disponibilidad de servicio, experiencia de usuario y otros elementos dependientes.
2. Se actualiza la solicitud de cambio con los resultados y se definen las ventanas de mantenimiento propuestas.

Aprobación

Según el tipo de cambio:

- Estándar: preaprobado y programable inmediatamente.
- Normal: la Autoridad de Cambio revisa riesgos e impactos y decide.
- Emergencia: autorización acelerada por responsable designado.

El Coordinador de Cambios notifica la decisión al equipo de implementación.

Programación y Comunicación

1. El Coordinador de Cambios inserta el cambio aprobado en el Cronograma de Cambios.
2. Se envía un comunicado a los stakeholders con fecha, hora, alcance y plan de contingencia.

Implementación

1. El Equipo de Implementación ejecuta el cambio siguiendo el plan aprobado.
2. Se documentan incidencias, desviaciones y tiempos reales de ejecución.

Revisión Post-Implementación

1. El Revisor Post-implementación verifica el cumplimiento de objetivos y busca efectos adversos.
2. Se registra un informe final con lecciones aprendidas y la solicitud de cambio se cierra formalmente.

Flujos de autoridad de cambio

Cambios Estándar: Autorizados automáticamente bajo criterios predefinidos.

Cambios Normales: Evaluación por Comité Técnico; autorización del Gerente de Operaciones.

Cambios de Emergencia: Evaluación y autorización por el Equipo de Respuesta a Incidentes.

Herramientas y documentación

Se utilizan plataforma ITSM para seguimiento de la solicitud de cambio, plantillas de evaluación de riesgos e impactos, cronograma de cambios integrado y reportes de cierre con lecciones aprendidas.