

**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.