



Norma de Gestión de Cambios

Versión: 2.2

Confeccionó	Revisó	Aprobó
BDO Consultoría Externa	 Carla Leiva - CISO	 Francisco Canale - Director

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Desarrollo	4
4.1. Generalidades	4
4.2. Análisis de Factibilidad	5
4.3. Planificación	6
4.4. Puesta en Producción	6
5. Referencias	7
5.1. Normativa Relacionada	7
5.2. Definiciones	8
6. Historial de Versiones	8

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

1. Objetivo

Establecer los lineamientos, controles y acciones necesarias para llevar a cabo la gestión de cambios tanto en el Desarrollo de Software como en la Infraestructura de TI de los diferentes ambientes y plataformas tecnológicas pertenecientes a INTIZA y garantizar un adecuado funcionamiento y mantenimiento de los activos tecnológicos de la compañía.

2. Alcance

Esta norma contempla el proceso de Gestión de cambios de todos los desarrollos e infraestructura de INTIZA, como así también a los cambios realizados por proveedores o personal externo a la Compañía garantizando la continuidad del procesamiento.

3. Responsabilidades

Gerente de Desarrollo es responsable de gestionar los cambios solicitados en el desarrollo de Software, analizar su factibilidad de implementación, determinar los recursos y tiempos necesarios para la realización de dichos cambios

Desarrolladores son responsables de realizar los cambios en los desarrollos que les sean asignados y realizar pruebas sobre los mismos.

Gerente de Tecnología es responsable de gestionar los cambios en la Infraestructura de TI, analizar su factibilidad de implementación, determinar los recursos y tiempos necesarios para la realización de dichos cambios y verificar pruebas sobre los mismos.

QA es responsable de realizar las pruebas funcionales y de seguridad de cada desarrollo.

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

Seguridad de la Información es responsable de asegurar la segregación de permisos en todos los ambientes de INTIZA durante el proceso de gestión de cambios y así garantizar un correcto control y monitoreo de los mismos.

4. Desarrollo

4.1. Generalidades

- Se define como cambio a cualquier actividad que altere el estado del ambiente productivo, esto incluye de forma general a los siguientes tipos de cambios:
 - **Cambios estándar:** Estos son cambios aprobados previamente que tienen bajo impacto, son reconocidos y están documentados. Los cambios estándar requieren una autorización y evaluación de riesgos cuando se implementan por primera vez, pero las implementaciones posteriores se pueden realizar sin ello siempre que el cambio no se haya modificado.
 - **Cambios normales:** Un cambio normal debe seguir todo el proceso de cambios; corresponde a un cambio planificado que se debe programar, evaluar su riesgo y estar aprobado. Los cambios normales incluyen los cambios menores de impacto bajo a medio y los cambios mayores de impacto alto.
 - **Cambios de emergencia:** Los cambios de emergencia se caracterizan por su alto impacto y la necesidad de urgencia en la resolución. Requieren de una rápida evaluación, aprobación e implementación para que los servicios vuelvan a funcionar lo antes posible.
- Se debe tener presente que todos los cambios se realicen de manera ordenada, sin que afecten los servicios de la plataforma TI o de sus operaciones.

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida ▼
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

- Las actividades para la gestión del cambio están dadas en la recepción, clasificación, aprobación, planificación, seguimiento y resultado de lo realizado.
- La propuesta de cambio deberá estar detallada e incluir la justificación del mismo.
- No se implementará ningún cambio sin la aprobación previa del Gerente de Desarrollo.
- Los cambios deben realizarse dentro de las ventanas horarias acordadas para minimizar el impacto sobre el negocio/operatoria de INTIZA.
- Todo cambio requiere una revisión de Seguridad de la Información previa al pase a producción de los cambios realizados.
- Una vez finalizados los cambios se llevará a cabo la capacitación al personal de las áreas usuarias y de la Gerencia de Tecnología.

4.2. Análisis de Factibilidad

Para aquellos cambios que afecten significativamente a un activo tecnológico y que impliquen gestionarlos a través de un proyecto, se debe realizar un análisis de factibilidad, es decir, debe evaluarse la implementación del cambio considerando:

- Razón del cambio.
- Beneficios esperados de aplicar el cambio.
- Riesgos que implica aplicar el cambio.
- Recursos necesarios para realizar el cambio.
- Relación con otros cambios en curso.
- Costos asociados al proyecto e implementación del cambio.
- Impacto sobre los activos asociados y a los procesos de negocio asociados.

El análisis de factibilidad debe contemplar:

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

- **Factibilidad operativa:** Se relaciona con el personal que tiene que realizar el cambio. Por eso se analiza si el personal posee las competencias laborales necesarias para desarrollarlo y llevarlo a cabo. Sobre todo, la factibilidad operativa depende de los recursos humanos que forman parte de la organización dado que son los que deben efectuar todas las actividades en los diferentes procesos del sistema para cumplir con los objetivos propuestos.
- **Factibilidad técnica:** Se evalúa si la infraestructura técnica que posee la empresa puede responder de manera favorable y eficiente para desarrollar el proyecto o cambio que se tiene planificado. También se debe verificar si las personas poseen los conocimientos técnicos necesarios para poder realizar el cambio.
- **Factibilidad económica:** En cuanto a la factibilidad económica, se debe realizar un análisis exhaustivo de la relación costo beneficio del negocio o del proyecto y sopesar ambos aspectos. Si en la evaluación se observa que los costos superan a los beneficios sería mejor no realizar el cambio. Mientras que, si el beneficio supera los costos, la decisión de la implementación del proyecto se vuelve menos arriesgada, aunque no implica que no existan riesgos.

4.3. Planificación

Se debe coordinar la implementación del cambio dentro de las ventanas disponibles, establecidas por el negocio para no afectar las operaciones implicadas en su ejecución.

El responsable de gestionar los cambios debe asegurar que los mismos sean implementados siguiendo la planificación realizada para tal fin y contemplando todas las tareas que permitan asegurar la posibilidad de vuelta atrás para remediar cualquier incidente originado por un cambio.

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

4.4. Puesta en Producción

Una vez que los cambios han sido efectuados en ambientes de desarrollo y estén listos para una prueba final, previa a la puesta en producción de los mismos se deben realizar pruebas técnicas, funcionales y de seguridad.

Las pruebas previas a la implementación incluyen varios pasos que los equipos deben seguir para evaluar un cambio propuesto:

- Verificar en el ambiente de prueba que el activo a modificar funcione actualmente según lo previsto antes del cambio.
- Implementar el cambio en el ambiente de prueba para confirmar que el mismo da como resultado el estado final deseado.
- Realizar pruebas técnicas, funcionales y de seguridad, de acuerdo al impacto identificado del cambio, verificando su funcionamiento según lo esperado.

5. Referencias

5.1. Normativa Relacionada

Categoría	Título	Código
Procedimiento	Gestión de cambios	PR-TI-04
Norma	Gestión de Ambientes	NO-SI-09

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

5.2. Definiciones

Término	Descripción
Cambio	Cualquier acción deliberada que altera o tiene impacto sobre la Infraestructura de TI o sobre cualquier aplicación que afecte la operación normal del negocio: adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos del activo.
Gestión de Cambio	La gestión del cambio es un proceso complejo que requiere una planificación detallada y con metas definidas, con el objetivo de facilitar y conseguir la implementación exitosa de los cambios requeridos.

6. Historial de Versiones

Versión	Fecha	Resumen de Cambios
1.0	01/07/2021	Creación de la Norma de Gestión de Cambio.
1.0	02/05/2022	Aprobado por Comité de Dirección: MI-DI-03- Minuta de Comité de Dirección N° 3
2.0	24/08/2022	Cambió el código de documento y se agregó referencia al procedimiento de gestión de cambios.
2.0	11/10/2022	Aprobado por Comité de Dirección: MI-DI-06- Minuta de Comité de Dirección N° 6

Este documento es propiedad exclusiva de INTIZA y su reproducción total o parcial está totalmente prohibida. El uso, copia, reproducción o venta de esta publicación, sólo podrá realizarse con autorización expresa y por escrito del propietario de la publicación. La versión impresa de este documento pierde automáticamente su vigencia.

NORMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS	intiza
	Clasificación: Restringida ▼
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 28/10/2025
Código: NO-TI-04 Gestión de Cambios	Versión: 2.2

2.1	08/07/2024	Se eliminó la norma de desarrollo seguro del apartado “normativa relacionada”; se agregó clasificación del documento en el encabezado y se eliminó del pie de página.
2.2	30/04/2025	Se revisó el contenido del documento confirmando su vigencia y se ajustó el formato del documento.
2.2	28/10/2025	Aprobado por Comité de Dirección.