



## Política: Administración de Cambios y Liberaciones

<b>Código:</b> PL-DTI-009	<b>Fecha de vigencia:</b> dd/mm/aaaa
<b>Versión:</b> 1.0	<b>Fecha de última actualización:</b> dd/mm/aaaa

### 1. Objetivo

Garantizar que los cambios implementados sean beneficios para el COSEVI, respondiendo a los requerimientos del negocio al mismo tiempo que maximiza el valor, reduce los incidentes, interrupciones y re-trabajos.

### 2. Alcance

Esta política es del alcance de todos los funcionarios responsables por la ejecución, implementación y aprobación de cambios a la infraestructura de TI del COSEVI.

Esta política debe aplicarse para todos los cambios que se deban ejecutar, para cualquiera de los componentes de Tecnología de Información del COSEVI, ya sean estos cambios de adición, modificación o eliminación. La política aplica al menos cuando se requiera ejecutar cambios en:

- **Hardware:** cambios, adiciones, eliminación, reconfiguración, reubicación, mantenimiento preventivo o de emergencia.
- **Software:** nuevas versiones del producto, “tuning”, arreglos temporales, alteraciones a las librerías de producción, configuración de “jobs”, actualización de sistemas operativos, instalación de parches, modificación de estructuras de datos.
- **Ambiental:** fuentes de poder, sistemas de UPS, generadores de electricidad, aire acondicionado, trabajo eléctrico, mantenimiento del lugar, sistemas de seguridad, sistemas contra incendio.
- **Sistemas de red:** adiciones, modificaciones o eliminaciones de líneas de comunicación, módems, enrutadores, conmutadores, firewalls, sistemas de detección de intrusos, servidores, direcciones IP.
- **Sistemas de información y aplicaciones:** implementación de aplicaciones nuevas, actualizaciones masivas de datos, versiones nuevas de las aplicaciones, modificaciones, migración del ambiente de pruebas al de producción, cambios al código fuente, creación o modificación de documentación.

### 3. Responsables

Dirección de Tecnologías de Información (DTI): Administrar los cambios que se requieran para la plataforma tecnológica y gestionar la adecuada liberación de los mismos al ambiente de producción.

Funcionarios, terceros y usuarios: Conocer y aplicar lo estipulado en esta política

Auditoría Interna: Fiscalizar el cumplimiento de lo estipulado en esta política.

### 4. Pautas

- 4.1 Los cambios pueden ser requeridos por cualquier unidad del negocio del COSEVI que así lo requiera. Y deben hacer la solicitud a la DTI indicando la justificación y las posibles implicaciones que pueda generar el cambio.



- 4.2 Los cambios que se necesiten gestionar, serán por medio de la DTI con una solicitud formal que incluya los detalles del cambio y las firmas para la autorización.
- 4.3 Para todos los cambios propuestos, la DTI debe realizar un análisis de riesgo que considere al menos los siguientes aspectos:
  - El número de usuarios que se verán afectados por el cambio.
  - El impacto en otros servicios que corren en la misma infraestructura.
  - El efecto que traerá para el negocio no implementar el cambio.
  - Los recursos necesarios para implementar el cambio.
- 4.4 Se debe establecer los recursos que serán necesarios para la gestión del cambio.
- 4.5 Se debe contar con procedimientos de categorización y priorización de cambios, así como los cambios de emergencia que deberán discutirse e implementarse de primero.
- 4.6 Los cambios de emergencia deben ser los mínimos posibles por los riesgos que conlleva la rapidez con la que deben atenderse. Estos cambios deben estar reservados para aquellos que están destinados para la reparación de un error en un servicio de TI o que estén afectando negativamente y en un nivel muy alto al negocio.
- 4.7 Los cambios de emergencia deben seguir un proceso abreviado de Administración de Cambios, el cual permita la rápida implementación de los mismos. La documentación de los cambios de emergencia puede realizarse posterior a su implementación en el mínimo tiempo posible después de que el cambio fue implementado.
- 4.8 En caso de que se cuente con cambios frecuentes, estos deben ser formalmente documentados y aprobados por la jefatura de la DTI. Esta lista debe ser revisada periódicamente para asegurar su actualización, completitud y alineación con las necesidades de Tecnologías de Información del COSEVI.
- 4.9 Los cambios frecuentes deben ser pre-aprobados por el director de la DTI y por lo tanto no necesitan pasar por nuevas aprobaciones durante el proceso de Administración de Cambios.
- 4.10 La DTI debe establecer un plan de liberación del cambio, considerando la construcción del cambio, la documentación de las pruebas, la implementación, fechas y horas para la liberación, situaciones de aceptación y no aceptación.
- 4.11 Se deben seguir todas las pautas que apliquen en la liberación de cambios de software de acuerdo a la política [PL-DTI-011–Administración de la Infraestructura de Software](#).
- 4.12 Para los cambios en infraestructura de Hardware del COSEVI se debe seguir lo establecido en la política [PL-DTI-012–Administración de la Infraestructura de Hardware](#).
- 4.13 Antes de realizar el pase del cambio al ambiente de producción, se debe desarrollar y documentar un plan de retorno que especifique los pasos a seguir para poder restaurar el ambiente de producción del COSEVI a su estado original en caso de ser necesario.
- 4.14 En caso de que un cambio no tenga forma de retornar en caso de algún fallo, se debe contar con métodos alternativos.
- 4.15 Los cambios deben ser aprobados previo a su pase al ambiente de producción. Las aprobaciones deben realizarse dependiendo de las categorías de los cambios.



- 4.16 Se debe realizar una revisión post-implementación para garantizar que los cambios cumplieron con los objetivos, que los involucrados están satisfechos con los resultados y que no se han producido efectos secundarios inesperados.
- 4.17 Debe realizarse una actualización de la documentación que soporta la infraestructura que sufrió modificaciones de tal forma que quede evidenciado todo cambio, ya sea a nivel de software, hardware o de configuración.
- 4.18 En caso de que la liberación sea considerada de emergencia, la misma puede pasar por un proceso abreviado que permita una rápida implementación en el ambiente de producción. En estos casos, la documentación puede realizarse posterior a su implementación, en el mínimo tiempo posible después de que el cambio fue implementado en el ambiente de producción.
- 4.19 Se debe contar con un proceso formal para la administración y liberación de cambios.
- 4.20 El proceso para la administración y liberación de cambios es monitoreado en cuanto a mejoras en el conocimiento, efectividad en el tiempo de respuesta y satisfacción del usuario con respecto al proceso.

## 5. Sanciones

El incumplimiento de esta política constituye una falta grave según lo establecido por el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio del Consejo de Seguridad Vial.

## 6. Aprobación

### 6.1 Aprobación y dictamen de conformidad técnica de la DTI

Nombre	Puesto	Firma
	Dirección de TI	

### 6.2 Aprobación por la Junta Directiva

<b>Acuerdo de aprobación por Junta Directiva</b>	
--	--

## 7. Historial de revisiones

Versión	Autor	Cargo	Fecha	Cambio/Revisión