

**OFICINA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO*****ORDEN ADMINISTRATIVA***NÚMERO: OA-2011-04DISTRIBUCIÓN: “D”FECHA: 13 de julio de 2011**ASUNTO: POLÍTICA DE MANEJO DE CAMBIOS****PROPÓSITO:**

El propósito de esta política consiste en establecer las guías necesarias para una adecuada, estructurada y rigurosa administración de los cambios en el ambiente tecnológico.

Esta política, en conjunto con el “Procedimiento 658 –“Para el Control de Cambios”, contempla el cumplimiento con una adecuada segregación de funciones o con la existencia de controles compensatorios con el fin de mitigar los riesgos inherentes al proceso de manejo de cambios.

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS:**

Esta política es aplicable a todos los empleados y contratistas que instalen, operen o modifiquen los sistemas de información de la AAA. Esta política contempla cualquier cambio que afecte las operaciones de negocio.

**DEFINICIONES DE TÉRMINOS:**

1. “Audit trails” – es un registro mostrando los detalles sobre quién ha tenido acceso a un sistema, operaciones realizadas y el tiempo de acceso.
2. Confidencialidad – propiedad de la información que pretende garantizar acceso sólo a las personas autorizadas.
3. Contraseña – es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña tiene que mantenerse en secreto.
4. Correo electrónico – es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos.

5. Derechos de propiedad – este concepto se aplica a cualquier “*software*” que no es libre o que sólo lo es parcialmente, sea porque su uso, redistribución o modificación está prohibida o requiere permiso expreso del titular.
6. “Firewall” – parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo las comunicaciones autorizadas.
7. Internet – es una red de redes que permite la conexión descentralizada de computadoras entre sí en una red mundial.
8. Sistemas de información – se refiere a programas, aplicaciones, dispositivos, bases de datos, redes de comunicación y archivos electrónicos.

#### DETERMINACIÓN:

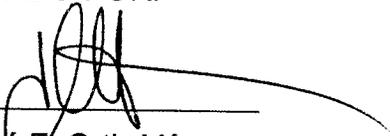
1. Cada cambio a los sistemas de información de la AAA está sujeto a esta política y al “Procedimiento de Control de Cambios”.
2. Deberá someterse una solicitud de cambio para todos los cambios, ya sean programados o de emergencia.
3. Solo los cambios de emergencia no son cambios programados. Estos deberán documentarse de acuerdo a la sección de Cambios de Emergencias contenida en el “Procedimiento de Control de Cambios”.
4. Deberá formalizarse un Comité de Cambio, el cual se reunirá periódicamente para revisar las solicitudes, determinar y examinar fallos potenciales, y tomar la decisión de permitir o retrasar el cambio.
5. El Comité de Cambio puede negar un cambio programado por razones que incluyen, pero no limitado a, una planificación inadecuada o que el momento del cambio tendrá un impacto negativo en un proceso clave de negocio, entre otros.
6. Dependiendo de la magnitud del cambio, el área o las áreas afectadas por el cambio deberán ser notificadas con anticipación. También deben ser notificadas una vez el cambio sea implantado. Esto siguiendo lo establecido en el “Procedimiento de Control de Cambios”.
7. Se debe mantener una bitácora (“log”) para el registro de todos los cambios realizados. La misma debe contener, pero no limitarse a:
  - a. Fecha de solicitud
  - b. Fecha de cambio
  - c. Información de contacto de propietario y custodio

- d. Tipo de cambio
- e. Recursos
- f. Tiempo estimado
- g. Sistemas afectados
- h. Indicación de éxito o fracaso
- i. Contingencia (*rollback o back-out plan*)

VIGENCIA:

Esta Orden Administrativa tiene vigencia inmediata y deja sin efecto todas las comunicaciones que se hayan cursado sobre este asunto.

APROBADO POR:

  
\_\_\_\_\_  
Ing. José F. Ortiz Vázquez  
Presidente Ejecutivo

12/23/2011  
Fecha de Aprobación