



**Manual** : Sistemas de Información  
**Sección** : Servicios Tecnológicos  
**Asunto** : Control de Cambios a Infraestructura

Número de Sección : MSI-240-01

**Aprobado por** :

**Fecha** :

---

**Introducción:**

El control de los cambios a la infraestructura que apoya los servicios a las unidades de negocio ayuda a viabilizar la consistencia y continuidad en el servicio.

La evaluación del cualquier cambio propuesto de realizarse desde el punto de vista de su posible impacto en los servicios a las diferentes unidades de negocio. Todo cambio propuesto debe ser registrado y documentado adecuadamente antes de su aprobación por el oficial designado. Parte esencial de este proceso es la comunicación y consulta a todas las partes impactadas con énfasis especial en el usuario y sus necesidades de necesidades de negocio.

**Responsabilidad:**

**Acción:**

**Gerente de Sistemas de Información:**

1. Radica la solicitud de Cambios utilizando la aplicación de Control de Cambios. Cumplimenta todos los campos requeridos por la aplicación con especial énfasis en la descripción del cambio, su impacto y el plan de comunicación para divulgarlo.

**Director de Sistemas de Información:**

2. Evalúa la documentación sometida por el gerente solicitante. Dependiendo del impacto, determina si es necesario consultar con los usuarios de las áreas impactadas la aprobación del cambio.
3. Solicita la aportación de los directores o representantes de las áreas impactadas, otros gerentes del Departamento de Sistemas de Información y cualquier otro personal que entienda necesario. Si el impacto del cambio es significativo convoca a una o varias reuniones donde se medirá el posible impacto del cambio en las unidades de negocio y en otros servicios del Departamento afectados indirectamente. Entre los asuntos a discutir o presentar para consulta deben estar los siguientes:
  - Naturaleza y extensión del cambio
  - Fecha planeada para su implantación
  - Impacto esperado y servicios que se podrían afectar
  - Plan de comunicación
4. Levanta documento detallando los resultados de las consultas efectuadas sobre todos los asuntos consultados.
5. Aprueba o rechaza la solicitud del cambio solicitado. Informa al solicitante el resultado a través de la aplicación de Control de Cambios. Si rechaza la solicitud documenta las razones para su rechazo y cambia el status de la solicitud en la
6. Documenta cualquier consideración adicional luego de aprobar la solicitud o las razones para el rechazo en caso de no aprobar la solicitud.

**Una vez recibe...**

**Sección** : Servicios Tecnológicos  
**Asunto** : Control de Cambios a Infraestructura

---

**Gerente de Sistemas  
de Información:**

7. Una vez recibe el resultado de la revisión del Director de Sistemas, si el cambio es aprobado ejecuta el plan de implantación de acuerdo a lo delineado en la solicitud sometida para aprobación.
8. Si el cambio es rechazado, luego de realizar los ajustes requeridos por el Director de Sistemas vuelve a someter el cambio para aprobación.
9. Una vez ejecutado el cambio evalúa resultados a la luz de los objetivos establecidos en el plan sometido con la solicitud. Determina si se cumplieron los objetivos.
10. Completa la forma de post implantación de la aplicación de control de cambios con la evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos. Documenta cualquier desviación del plan original, sus razones y las acciones futuras para evitar contratiempos en la implantación de cambios similares en el futuro.

oOo