

### Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	31/03/2017	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión de Cambios.
1	08/11/2018	NEIXAR	Se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Entradas y salidas, Procedimiento, Diagrama, Roles y Responsabilidades, Métricas, Referencias, Glosario, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".
2	06/05/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso.

### Objetivo

El objetivo del proceso de la Gestión de Cambios es garantizar que todos los cambios sean registrados para ser evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados de manera controlada.

### Alcance

El alcance del Proceso de Gestión de Cambios es de aplicación obligatoria para el personal adscrito a las unidades de Tecnologías de la Información y demás áreas que por su operación requieran realizar cambios a los elementos de configuración y activos en los servicios de TIC.

### Políticas

#### Generales

1. Todas las solicitudes de cambios en componentes de TI de infraestructura, sistemas y/o servicios que conlleven a una instalación, modificación, actualización, mantenimiento y/o retiro de estos mismos, en ambientes productivos y no productivos del Instituto, debe pasar por el procedimiento de Administración de Cambios.
2. Todos los cambios deben contar con un plan de retorno, en caso de no contar con el plan, deberá documentar la justificación e incluir la autorización por parte del dueño o responsable del ambiente donde se va a efectuar dicho cambio.
3. Todo cambio debe tener una Revisión Post Implementación (PIR) asociada no mayor a 72 horas naturales, en donde se especifiquen los pasos para validar que el cambio fue aplicado exitosamente y se lograron los resultados esperados.
4. El Proceso de Gestión de Cambios debe ser revisado y, en su caso, actualizado al menos una vez al año por el dueño del proceso.

#### Específicas

1. Toda solicitud de cambio Normal o Emergente debe ser previamente validada en ambientes controlados antes de su entrega, el resultado de las pruebas se debe entregar como documentación que avale su ejecución. En caso de no contar con las pruebas deberá documentar la justificación e incluir la autorización por parte del dueño o responsable del ambiente donde se va a efectuar dicho cambio.

### Proceso de Gestión de Cambios

2. Un cambio tipificado como emergente debe estar relacionado a un incidente grave o de seguridad de la información y puede ser implementado en producción con la evaluación y autorización del ECAB, el resto de los cambios deben ser planificados con base en su nivel de riesgo (Alto, Medio o Bajo) y así mismo contar con las aprobaciones del CAB para su implementación a producción.
3. Se debe considerar con un impacto potencialmente mayor las siguientes modificaciones en los servicios:
  - Alcance.
  - Procesos que lo soportan.
  - Cambio de proveedor.
  - Modificación a contratos de proveedores.
4. Los cambios emergentes deben documentarse en un lapso no mayor a 48 horas naturales posterior a la implementación del cambio, de no efectuarse se procederá al cierre del cambio con un estatus de incompleto.
5. Para tipificar un cambio como estándar debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - Impacto/Riesgo: Bajo
  - Resultado de evaluación: **Exitoso**, durante 5 implementaciones a producción.
  - Las actividades de ejecución siempre son las mismas.
6. El Gestor del proceso deberá generar los reportes de indicadores que se requieran en el proceso para identificar oportunidades de mejora.
7. El Dueño del proceso deberá revisar acorde a la frecuencia establecida, los indicadores de desempeño definidos para este proceso, para validar el cumplimiento de los objetivos del mismo o bien, identificar desviaciones y corregirlas.
8. El Dueño del proceso deberá identificar, discutir y proponer mejoras al proceso a través del Proceso de Mejora Continua.
9. El ciclo de vida del cambio:

Fase	Estado	Descripción
Iniciar	Borrador	El primer estado para generar la solicitud de cambio.
	Petición de autorización	Estado que indica que el cambio ha sido registrado y se encuentra en la fase de Aprobación de Revisión.
	Cancelado	Estado que indica que el cambio ha sido cancelado.
	Rechazado	Estado que indica que el cambio ha sido rechazado.
Revisar y autorizar	Petición de cambio	Estado que indica que el cambio está en la fase de Aprobación del Negocio. Permite a los aprobadores revisar la solicitud y autorizarla.
	Cancelado	Estado que indica que el cambio ha sido cancelado.
	Rechazado	Estado que indica que el cambio ha sido rechazado.
Planificar y programar	Planificación en curso	Estado en el que se ingresan las actividades y planes.

**Proceso de Gestión de Cambios**

<b>Fase</b>	<b>Estado</b>	<b>Descripción</b>
	<b>Programado para revisión</b>	Estado del cambio en el que se revisa y valida las actividades y planes del cambio.
	<b>Programado para aprobación</b>	Estado que indica que el cambio se encuentra en la fase de Aprobación de Implementación. Cada nivel de aprobadores debe revisar la solicitud y aprobarla.
	<b>Programado</b>	Estado que indica que el cambio ha sido autorizado y se incluye/agenda en el Calendario de Cambios Programados.
	<b>Pendiente</b>	Estado que indica una pausa de la solicitud para revisar y/o analizar tareas.
	<b>Cancelado</b>	Estado que indica que el cambio ha sido cancelado.
	<b>Rechazado</b>	Estado que indica que el cambio ha sido rechazado.
<b>Implantar</b>	<b>Implantación en curso</b>	Estado que indica que el cambio se encuentra en progreso.
	<b>Terminado</b>	Estado que indica que el cambio se encuentra en la fase de Aprobación de Cierre. La solicitud se ha completado, pero se necesita una serie de revisiones y aprobaciones para su cierre.
	<b>Pendiente</b>	Estado que indica una pausa de la solicitud para revisar y/o analizar tareas.
	<b>Rechazado</b>	Estado que indica que el cambio ha sido rechazado.
<b>Cierre</b>	<b>Cerrado</b>	Estado que indica que se ha completado la revisión posterior a la implementación y se han otorgado todas las aprobaciones de cierre necesarias. Último estado de la solicitud.
	<b>Rechazado</b>	Estado que indica que el cambio ha sido rechazado.

#### Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Incidentes (INC).	N/A
Problemas (PBI).	N/A
Programa de Capacidad.	N/A
Programa de Disponibilidad.	N/A
Programa de Continuidad.	N/A

#### Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difundir y comunicar el Proceso.</li> <li>Asegurar que el proceso de gestión de cambios se cumpla.</li> <li>Proporcionar el respaldo y recursos necesarios para garantizar el buen desempeño del proceso.</li> <li>Analizar, de forma semestral, tendencias del comportamiento de los cambios y si es necesario, generar acciones de mejora.</li> <li>Planear y coordinar las autorizaciones del CAB/ECAB según la tipificación del cambio.</li> <li>Revisar los indicadores de desempeño del Proceso e identificar mejoras.</li> </ul>
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la gestión operativa del proceso.</li> <li>Generar información de la gestión del proceso.</li> <li>Monitorear la efectividad del proceso y hacer recomendaciones de mejora del proceso.</li> <li>Asegurar el cumplimiento del ciclo de vida de los cambios desde su registro hasta su cierre.</li> <li>Confirmar el resultado de la validación del cambio y cerrarlo.</li> <li>Generar u obtener los indicadores de desempeño del proceso que permitan validar el cumplimiento de los objetivos del proceso.</li> </ul>
Líder del Cambio (Jefes de Servicio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar la Solicitud de Cambio (RFC).</li> <li>Asegurar el cumplimiento del proceso para el cambio en particular a su cargo.</li> <li>Coordinar todas las actividades necesarias para la planeación, construcción, pruebas e implementación correcta del cambio.</li> <li>Validar el cumplimiento de la implementación del cambio.</li> <li>Participación en el CAB o ECAB para confirmar la autorización del seguimiento del cambio.</li> </ul>

### Proceso de Gestión de Cambios

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validar la documentación durante todo el ciclo de vida del cambio en la herramienta de gestión del proceso.</li> </ul>
Ejecutor del Cambio (Jefes de Departamento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar en la documentación los planes necesarios para la implementación del cambio y difundirlos a las partes interesadas.</li> <li>Ejecutar los Planes de cambios que incluyen las actividades de construcción, desarrollo, pruebas e implementación del cambio en las fechas y forma establecidas.</li> <li>Documentar el seguimiento y resultado de la implementación del cambio en la herramienta de gestión del proceso.</li> <li>Ejecución de plan roll back en caso de ser necesario.</li> </ul>
Comité Asesor de Cambios (CAB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar los riesgos asociados con la aprobación o rechazo del cambio solicitado.</li> <li>Evaluar los cambios agendados para evitar coaliciones de servicios.</li> <li>Aprobar o rechazar el cambio.</li> </ul>
Comité Asesor de Cambios Emergentes (ECAB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar los riesgos asociados con la aprobación o rechazo de la implementación de un cambio de emergencia.</li> <li>Evaluar los cambios agendados para evitar coaliciones de servicios.</li> <li>Aprobar o rechazar el cambio de emergencia.</li> </ul>

### Matriz de Roles y Responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades aplicadas en este documento:

**Responsable (R):** Este rol realiza el trabajo y es responsable por su ejecución.

**Aprobador (A):** Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

**Consultado (C):** Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.

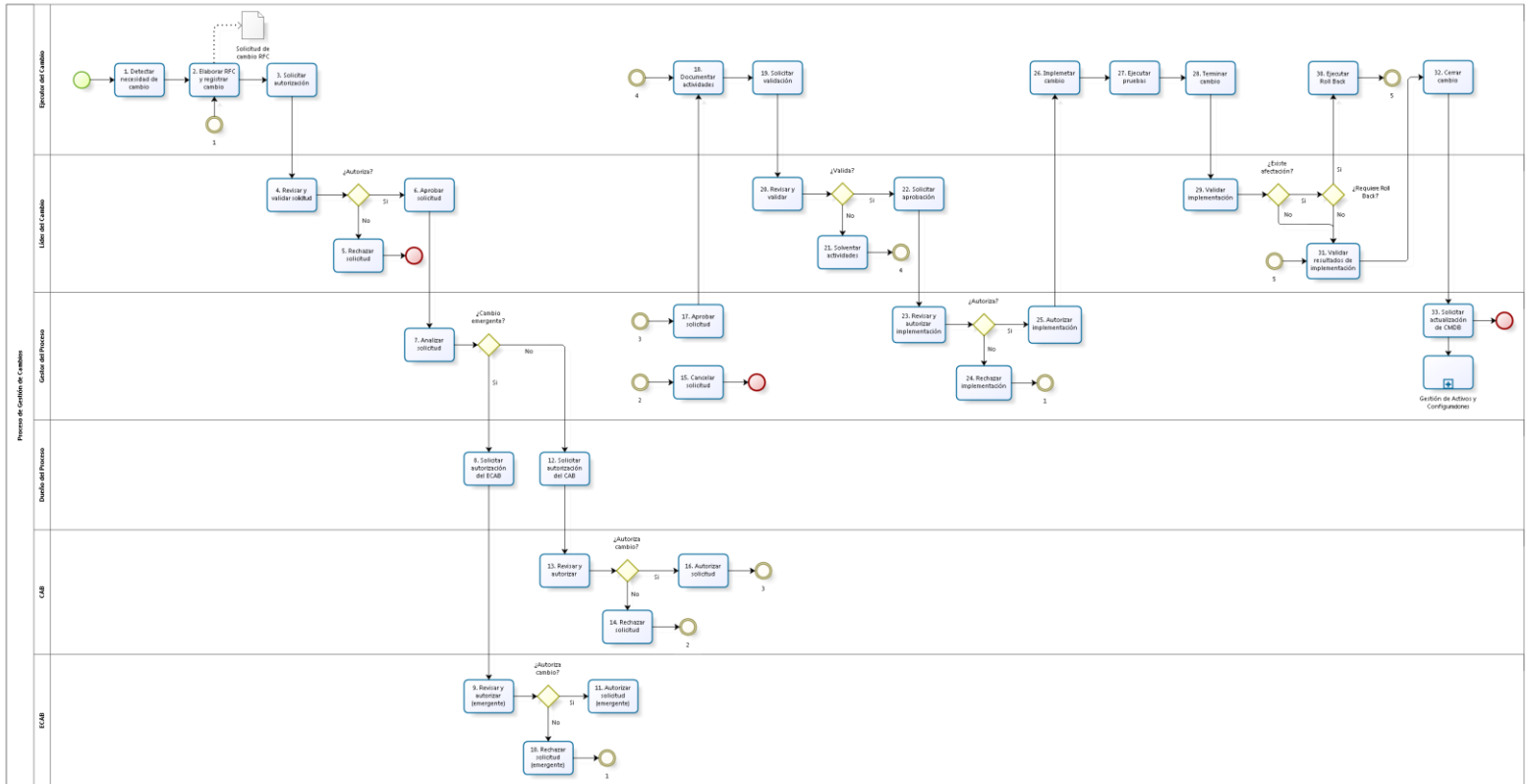
**Informado (I):** Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Tarea	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Ejecutor del cambio	Líder del Cambio	CAB	ECAB
1. Detectar necesidad de cambio			R	A		
2. Elaborar RFC y registrar cambio			R	A		
3. Solicitar autorización			R	A,I		
4. Revisar y validar solicitud	A			R		
5. Rechazar solicitud	A		I	R		
6. Aprobar solicitud	A	I	I	R		
7. Analizar solicitud	A	R				

### Proceso de Gestión de Cambios

Tarea	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Ejecutor del cambio	Líder del Cambio	CAB	ECAB
8. Solicitar autorización del ECAB	A,R					I
9. Revisar y autorizar (emergente)	A					R
10. Rechazar solicitud (emergente)	A	I		I		R
11. Autorizar solicitud (emergente)	A	I		I		R
12. Solicitar autorización del CAB	A,R				I	
13. Revisar y autorizar	A				R	
14. Rechazar solicitud	A	I		I	R	
15. Cancelar solicitud	A	R	I	I		
16. Autorizar solicitud	A	I		I	R	
17. Aprobar solicitud	A	R	I			
18. Documentar actividades			R	A		
19. Solicitar validación			R	A		
20. Revisar y validar	A		C	R		
21. Solventar actividades	A		I	R		
22. Solicitar aprobación de implementación	A	I		R		
23. Revisar y autorizar implementación	A	R				
24. Rechazar implementación	A	R	I	I		
25. Autorizar implementación	A	R	I	I		
26. Implementar cambio			R	A		
27. Ejecutar pruebas			R	A		
28. Terminar cambio			R	A		
29. Validar implementación			C	A,R		
30. Ejecutar Roll Back			R	A		
31. Validar resultados de la implementación			C	A,R		
32. Cerrar cambio			R	A		
33. Solicitar actualización CMDB	A	R				

### Diagrama del Proceso



**Proceso de Gestión de Cambios****Descripción Detallada del Proceso**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Ejecutor del cambio	N/A	<b>Detectar necesidad de cambio</b> Detecta la necesidad de generar un cambio en alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica.	N/A
2	Ejecutor del cambio	N/A	<b>Elaborar RFC y registrar cambio</b> Elabora el documento de Solicitud de Cambio (RFC) y registra la solicitud en la herramienta, adjuntando el formato de RFC. El estado del cambio es "Borrador".	Solicitud de cambio (RFC) Ticket CRQ
3	Ejecutor del cambio	N/A	<b>Solicitar autorización</b> Solicita la autorización a su Jefe de Servicios que le reporta directamente. Actualiza el estado del cambio a "Petición de autorización"	N/A
4	Líder del Cambio	Ticket CRQ	<b>Revisar y validar solicitud</b> ¿ Revisa la solicitud, verificando que se incluya el elemento de configuración (CI) afectado y su indisponibilidad, y analiza si es necesario, de acuerdo a la operación: ¿Autoriza? ➤ Si, ir al paso 6 ➤ No, ir al paso 5	N/A
5	Líder del Cambio	N/A	<b>Rechazar solicitud</b> Rechaza la solicitud en el Módulo de Autorizaciones. Notifica al Ejecutor de Cambio que la solicitud no procede por falta de necesidad/justificación o recursos. <b>Fin del Procedimiento</b>	Ticket CRQ
6	Líder del Cambio	N/A	<b>Aprobar solicitud</b> Aprueba la solicitud en el Módulo de Autorizaciones. Se actualiza el estado del cambio a "Petición de cambio".	Ticket CRQ



**Proceso de Gestión de Cambios**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
7	Gestor del Proceso	Solicitud de cambio (RFC)	<b>Analizar solicitud</b>  Analiza la solicitud para saber si se trata de un cambio emergente: ¿Cambio emergente? ➤ <b>Si, ir al paso 8</b> ➤ <b>No, ir al paso 12</b>	N/A
8	Dueño del Proceso	N/A	<b>Solicitar autorización del ECAB</b>  Solicita la autorización del cambio al ECAB.	
9	ECAB		<b>Revisar y autorizar emergente</b>  ¿ Evalúa si efectivamente se trata de un cambio emergente, que sea necesario para solventar y/o restaurar la operación de algún activo o servicio: ¿Autoriza cambio? ➤ <b>Si, ir al paso 11</b> ➤ <b>No, ir al paso 10</b> <i>Nota: El cambio se podrá ejecutar y ser documentado posteriormente (ver políticas).</i>	N/A
10	ECAB		<b>Rechazar solicitud emergente</b>  Rechaza la solicitud por no tratarse de un cambio emergente, y deberá tratarse como solicitud de cambio normal. <b>Ir al paso 2</b>	
11	ECAB		<b>Autorizar solicitud emergente</b>  Autoriza la solicitud de cambio emergente. <b>Ir al paso 26</b>	
12	Dueño del Proceso		<b>Solicitar autorización del CAB</b>  Solicita la autorización del cambio al CAB.	

**Proceso de Gestión de Cambios**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
13	CAB		<b>Revisar y autorizar</b>  Revisa el alcance de la solicitud de cambio y evalúa las actividades y tareas que se ejecutarán, así como los riesgos asociados a la ejecución del cambio. En el caso de un cambio con riesgo mayor el CAB evalúa los siguientes puntos, referente al cambio: <ul style="list-style-type: none"><li>• Beneficios para el Instituto.</li><li>• Riesgos.</li><li>• Viabilidad técnica.</li><li>• Impacto en:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Servicios del Instituto.</li><li>○ Seguridad de la información.</li><li>○ Programa de capacidad.</li><li>○ Programa de continuidad.</li><li>○ Presupuesto.</li><li>○ Programa de disponibilidad.</li></ul></li></ul> ¿Autoriza cambio? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Sí, ir al paso 16</b></li><li>➤ <b>No, ir al paso 14</b></li></ul>	
14	CAB		<b>Rechazar solicitud</b>  Rechaza la solicitud indicando en los motivos de rechazo los fundamentos y/o justificación.	
15	Gestor del Proceso		<b>Cancelar solicitud</b>  Cancela la solicitud en el Módulo de Gestión de la Herramienta. El estado del cambio se actualiza a "Cancelado". <b>Fin del Procedimiento</b>	
16	CAB		<b>Autorizar solicitud</b>  Autoriza la solicitud de cambio.	
17	Gestor del Proceso		<b>Aprobar solicitud</b>  Aprueba la solicitud en el Módulo de Gestión de la Herramienta. El estado del cambio se encuentra en "Planificación en curso".	Ticket CRQ
18	Ejecutor del Cambio		<b>Documentar actividades</b>  Documenta las actividades y tareas que se realizarán en el cambio.	

**Proceso de Gestión de Cambios**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
19	Ejecutor del Cambio		<b>Solicitar validación</b>  Solicita la validación de las actividades del cambio. Actualiza el estado del cambio a "Programado para revisión".	Ticket CRQ
20	Líder de Cambio	Ticket CRQ	<b>Revisar y validar</b>  Valida la información de las actividades y tareas programadas: ¿Valida? ➤ Si, ir al paso 22 ➤ No, ir al paso 21	N/A
21	Líder de Cambio		<b>Solventar actividades</b>  Notifica al Ejecutor del Cambio para solventar las actividades y tareas del cambio. <b>Ir al paso 18</b>	Correo electrónico
22	Ejecutor del Cambio		<b>Solicitar aprobación de implementación</b>  Solicita la autorización de la implementación del cambio. Actualiza el estado del cambio a "Programado para aprobación".	Ticket CRQ
23	Gestor del Proceso		<b>Revisar y autorizar implementación</b>  Valida la información de las actividades y tareas programadas, apoyándose de las partes interesadas: ¿Autoriza? ➤ Si, ir al paso 25 ➤ No, ir al paso 24	
24	Gestor del Proceso		<b>Rechazar implementación</b>  Rechaza la implementación. Se actualiza el estado del cambio a "Borrador". <b>Ir al paso 2</b>	Ticket CRQ
25	Gestor del Proceso		<b>Autorizar implementación</b>  ¿ Autoriza la implementación del cambio. Se actualiza el estado del cambio a "Programado" y se agenda en el Calendario de Cambios Programados.	Ticket CRQ

**Proceso de Gestión de Cambios**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
26	Ejecutor del cambio		<p><b>Implementar cambio</b></p> <p>Ejecuta las tareas correspondientes o asigna tareas en caso de que se requiera, para la implementación del cambio.</p> <p>Actualiza el estado del cambio a "Implantación en curso".</p>	
27	Ejecutor del cambio		<p><b>Ejecutar pruebas</b></p> <p>El ejecutor del cambio realiza o coordina la ejecución de las pruebas correspondientes.</p>	
28	Ejecutor del cambio		<p><b>Terminar cambio</b></p> <p>Termina el cambio.</p> <p>Actualiza el estado del ticket a "Terminado" con motivo de estado "Revisión final requerida".</p>	
29	Líder del Cambio		<p><b>Validar implementación</b></p> <p>Valida que el cambio marche tal cual fue programado y no exista afectación en la operación:</p> <p>¿Existe afectación en la operación?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Si, ¿Requiere Roll Back?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Si, ir al paso 30</b></li> <li>○ <b>No, ir al paso 31</b></li> </ul> </li> <li>➤ <b>No, ir al paso 31</b></li> </ul>	
30	Ejecutor del cambio		<p><b>Ejecutar Roll Back</b></p> <p>Ejecutar las actividades del plan de Roll Back definido dentro del plan de cambios y regresar a la versión estable.</p> <p><i>En caso de que el cambio no sea exitoso y se hayan registrado incidentes derivados de la implementación, se deben relacionar los incidentes al cambio.</i></p>	
31	Líder del cambio		<p><b>Validar resultados de la implementación</b></p> <p>Ejecuta actividades del plan de evaluación para evaluar el éxito del cambio y documentar las observaciones necesarias en el ticket del cambio.</p> <p>Actualiza el estado del cambio a "Terminado" con motivo de estado "Revisión final completa".</p>	

**Proceso de Gestión de Cambios**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
32	Ejecutor del cambio		<p><b>Cerrar cambio</b></p> <p>Documenta y cierra el cambio. Si el cambio fue exitoso, actualiza el estado del ticket a "Cerrado" con motivo de estado "Exitoso". Si el cambio no fue exitoso, o se tuvo que aplicar el plan de Roll Back, actualiza el estado del ticket a "Cerrado" con alguno de los siguientes motivos de estado: "Exitoso con problemas", "Fracasado", "Se echó para atrás"</p>	
33	Gestor del Proceso		<p><b>Solicitar actualización CMDB</b></p> <p>Si el cambio fue exitoso, solicita la actualización de la CMDB. <i>Si el cambio esta correctamente relacionado desde el principio, estas actividades se reglan de manera automática.</i></p> <p><b>Ir al Proceso de Gestión de Activos y Configuraciones</b> <b>Fin del Procedimiento</b></p>	

**Salidas**

Entrada	Criterios de Aceptación
Solicitud de cambio (RFC).	N/A
Calendario de cambios.	N/A

**Reportes**

Los reportes del Proceso de Gestión de Cambios tendrán la siguiente estructura:

- Nombre
- Objetivo
- Frecuencia
- Fuente
- Distribución

### Métricas

Para obtener información clave del proceso, se utilizarán las siguientes métricas:

MÉTRICA	FRECUENCIA
Número de cambios cerrados en tiempo	Mensual
Número de cambios cerrados fuera de tiempo	Mensual
Número de cambios de emergencia	Mensual
Número de cambios estándar	Mensual
Número de cambios normales	Mensual
Número de cambios que necesitaron roll back	Mensual
Número de cambios que hayan generado incidentes	Mensual
Top 10 de cambios más frecuentes	Mensual

### Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Para medir la eficiencia del proceso, se utilizarán los siguientes indicadores clave de desempeño:

KPI	DESCRIPCIÓN	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META
% de cambios que generaron incidentes	Medir el porcentaje de cambios que generaron incidentes.	(Total de cambios cerrados durante el periodo que generaron incidentes / Total de registros de cambios cerrados dentro del periodo de evaluación) *100	Mensual	≤ 20%
% de cambios exitosos	Medir el porcentaje de cambios exitosos.	(Número de cambios cerrados durante el periodo de evaluación como exitosos/ Total de registros de cambio cerrados dentro del periodo de evaluación) *100	Mensual	≥80%

## Proceso de Gestión de Cambios

% de cambios emergentes	Medir el porcentaje de cambios emergentes	(Número de cambios emergentes/ Total de registros de cambio cerrados dentro del periodo de evaluación) *100	Mensual	≤ 10%
-------------------------	---	---	---------	-------

### Anexos

1. Anexo 1, Priorización.
2. Solicitud de Cambio (RFC).
3. Acta de Integración, Funcionamiento y Operación del Comité Asesor de Cambios (CAB).
4. Acta de Integración, Funcionamiento y Operación del Comité Asesor de Cambios de Emergencia (ECAB).

### Referencias

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).
3. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, última reforma publicada DOF 23-07-2018.
4. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL v3, 2011)  
Procesos relacionados:
  - Todos los Procesos de Gestión del Servicio (Ciclo de vida)

### Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
<b>CMDB.</b>	Configuration Management Data Base, por sus siglas en inglés, Base de Datos de la Configuración, es una base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración.
<b>Cambio.</b>	Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios de TIC.
<b>Calendario de cambios.</b>	Es un documento que enumera todos los cambios autorizados y sus fechas previstas de implementación, así como las fechas estimadas de los cambios a largo plazo. Un calendario de cambios a veces se llama calendario de cambios previstos, aunque también contiene información sobre los cambios que ya se han implementado.
<b>Catálogo de servicios.</b>	Es una base de datos o un documento estructurado con información sobre todos los servicios de TIC en producción, incluye a los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TIC: los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio, y servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara-al-cliente.
<b>Comité asesor de cambios (CAB).</b>	Es un grupo de personas que dan soporte en la evaluación, priorización, autorización y programación de los cambios. En general, un comité asesor de cambios estará constituido por representantes de: todas las áreas del proveedor de servicios de TIC, el negocio y terceros tales como proveedores externos.
<b>Comité asesor de cambios de emergencia (ECAB).</b>	Es un subgrupo del comité asesor de cambios que toma decisiones sobre los cambios de emergencia. Los miembros de este podrán ser elegidos en el

### Proceso de Gestión de Cambios

	momento que se convoca una reunión, y depende de la naturaleza del cambio de emergencia.
<b>Entradas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Elemento de configuración (Configuration Item - CI)</b>	Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TIC.
<b>Gestor del proceso.</b>	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso.
<b>Indicadores Clave de Desempeño (KPI).</b>	Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TIC, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito.
<b>INSTITUTO o ISSSTE.</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>MAAGTICSI.</b>	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
<b>Matriz RACI.</b>	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.
<b>Métrica.</b>	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
<b>Procedimiento.</b>	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
<b>Rol.</b>	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
<b>Salidas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Servicio (TIC).</b>	Es un servicio relacionado a las Tecnologías de la Información que puede ser proporcionado por recursos internos o por un proveedor y combina elementos tecnológicos, de comunicación, personas y procesos.
<b>Solicitud de cambio RFC (Request For Change).</b>	Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente.
<b>TIC.</b>	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.
<b>Ticket.</b>	Registro de solicitud, incidente, problema, o cualquier otra actividad que el usuario y/o los responsables de la Infraestructura y Servicios de TIC reportan a través de una herramienta (Mesa de Servicio Central)

#### Firmas

Elaboró	Aprobó
Nombre <b>Miguel Ángel Lomelí Valderrábano</b>	Nombre
Cargo <b>Analista de Modelado de Aplicaciones</b>	Cargo <b>Jefatura de Servicios de Planeación</b>
Fecha	Fecha





**ISSSTE**

INSTITUTO DE SEGURIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS  
TRABAJADORES DEL ESTADO

## Servicio Administrado para el Modelado y Monitoreo de los Servicios de TIC

### Proceso de Gestión de Cambios

---

03/05/2019	03/05/2019
Firma	Firma