



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
Protegemos a la Gente

PROCEDIMIENTO

CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Dirección de Infraestructura y Operaciones

Versión 1.0

Noviembre, 2017

“LA MEJORA CONTINUA, ES EL ALIMENTO
DE LA RAZÓN Y EL CAMINO A LA EXCELENCIA”

CÓDIGO:PRO-GTI-CCA-13

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO

Control de Cambios en la Infraestructura Tecnológica

RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en Administración Técnica 2		- 4 DIC. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		- 4 DIC. 2017
	Ing. Elizabeth Varela	Directora de Infraestructura y Operaciones		04/12/2017
	Ing. Nelson Quintana	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación		04/dic/2017
Aprobación	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		- 4 DIC. 2017

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
Proceso Nivel 1:	Gestión de Infraestructura y Operaciones
Proceso Nivel 2:	Gestión de Cambios
Proceso Nivel 3:	Control de Cambios de la Infraestructura Tecnológica
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	11
Responsable del proceso:	Dirección de Infraestructura y Operaciones
Frecuencia de ejecución:	Bajo demanda

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Ing. Celene Vargas.	Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.	5
1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO	5
1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS.....	6
1.3. NORMAS GENERALES PROCEDIMIENTO GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	6
1.4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS.	7
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS.....	8
3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO	10
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	10
5. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS	10
6.1 DOCUMENTOS.....	10
6.2 ANEXOS	11

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFRAESTRUCUTRA TECNOLÓGICA.

<p>Descripción:</p>	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Planificar, evaluar, controlar y monitorear cualquier control de cambio de software, hardware y procedimientos que impacten a los servicios de TI que soportan los procesos de negocio en la infraestructura tecnológica.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Operación continua de las plataformas tecnológicas.</i> ❖ <i>Ciclo de vida de Servicios Tecnológicos.</i> ❖ <i>Proyectos institucionales.</i> ❖ <i>Requerimientos Institucionales.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Normativa y políticas vigentes.</i> ❖ <i>Plan Estratégico de Tecnología (PETI).</i> ❖ <i>Requerimientos Centro de Servicios de TI.</i> ❖ <i>Proyectos Institucionales.</i>
<p>Productos/Servicios del proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informes de cumplimiento de las políticas, estándares, metodologías, herramientas, y procedimientos de seguridad informática establecidos institucionalmente.</i> ❖ <i>Plan de control de cambios, informe de pasos a producción y estabilización.</i> ❖ <i>Documentos de base de configuración y base de conocimiento.</i>
<p>Responsable del proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Director/a de Infraestructura y Operaciones.</i>
<p>Tipo de cliente:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente interno.</i>
<p>Marco Legal:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Constitución de la República del Ecuador.</i> ❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero.</i> ❖ <i>Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (Código Ingenios)</i> ❖ <i>Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos.</i> ❖ <i>Resolución Nro. ADM-2008-8675 Políticas de seguridad de información y facilidades computacionales de usuario final, así como de los servicios y aplicaciones informáticos.</i> ❖ <i>Normas de Control Interno de Contraloría General del Estado.</i> ❖ <i>Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.</i> ❖ <i>Buenas prácticas de TI (ITIL y COBIT)</i>

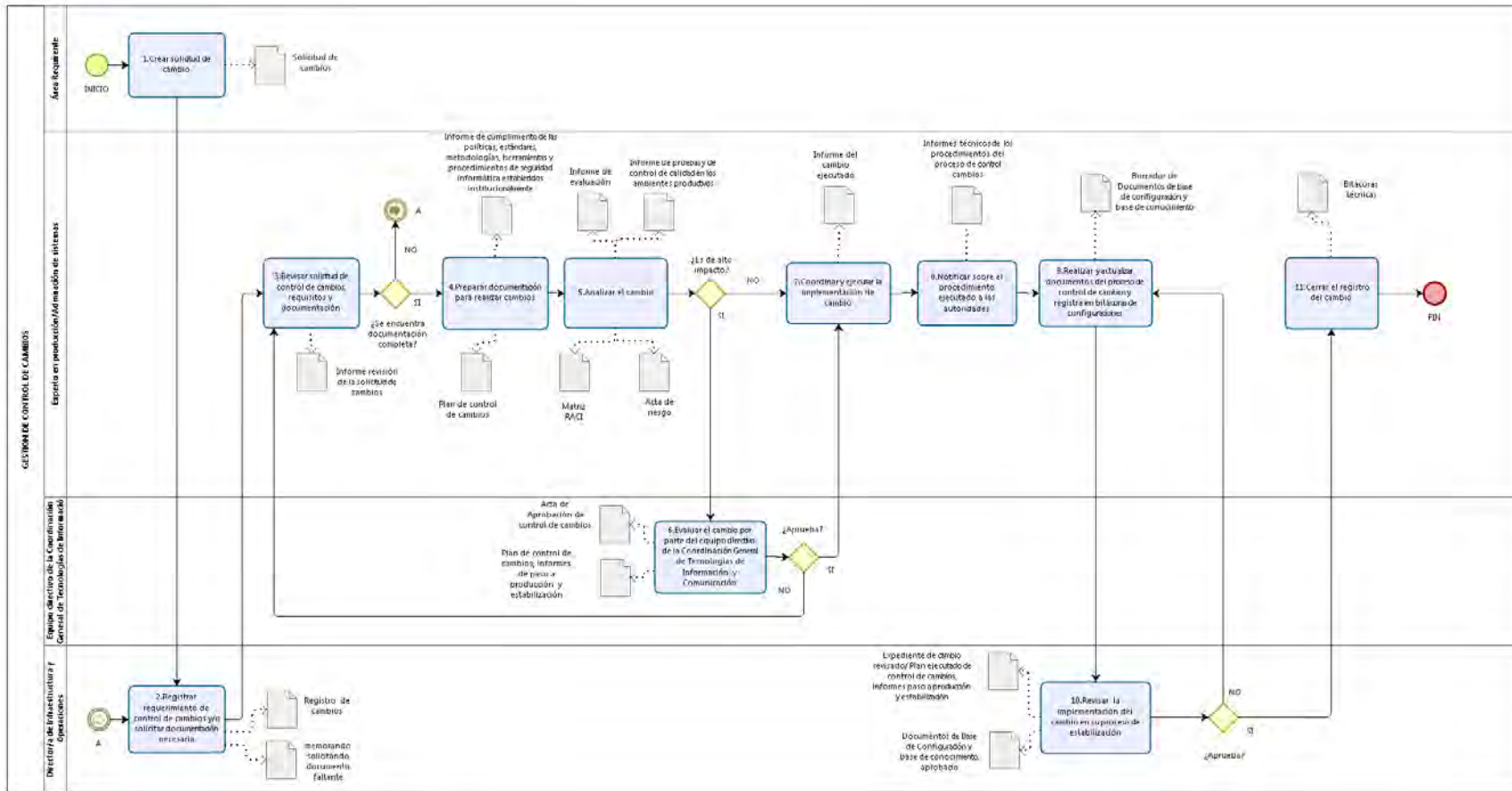
1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS

Ejecutar el registro del proceso de control de cambios en base a la revisión, evaluación y aprobación; poniendo énfasis en la utilización de los protocolos y procedimientos estandarizados para el manejo de los controles de cambio en la infraestructura tecnológica, para minimizar el impacto por incidentes relacionados con los requerimientos de cambios planificados y/o emergentes.

1.3. NORMAS GENERALES PROCEDIMIENTO GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS

- ❖ La definición de los controles de cambios se lo realiza en base a las necesidades institucionales de las áreas requirentes, tanto funcionales como técnicas y es realizada por los Directores de la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación según sea el caso (Director de Soluciones Tecnológicas, Dirección de Infraestructura y Operaciones, Director de Gobernanza)
- ❖ El Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación, deberá avalar los controles de cambio que tenga un alto impacto, de carácter emergente, a través de variables de urgencia y prioridades institucionales que tenga criticidad alta, apoyado en el equipo directivo de la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación.
- ❖ El Equipo de cambios interno está constituido por los Directores y Coordinador de la Coordinación General de Tecnologías y Comunicación.
- ❖ Cumplir con los procedimientos y protocolos establecidos en la normativa de Contraloría General del Estado para la implementación de los controles de cambios en la infraestructura tecnología en los ambientes productivos.
- ❖ La gestión de la administración y operación de la infraestructura tecnológica de la Superintendencia de Bancos estará bajo las mejores prácticas ITIL, COBIT.

1.4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS.



2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIOS

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Crear solicitud de cambio	Se debe crear un ticket con el requerimiento y adjuntar toda la documentación necesaria de ser el caso.	Área Requirente.	Solicitud de cambios
2	Registrar requerimiento de control de cambios y/o solicitar documentación necesaria	Se Registrará la solicitud de control cambios, requisitos y documentación, de no estar completo se emite memorando solicitando a la área requirente del cambio, la documentación necesaria	Director/a de Infraestructura y Operaciones.	Registro de cambios, memorando solicitando documento faltante.
3	Revisar solicitud de control de cambios, requisitos y documentación	Se Revisará la solicitud de cambios, requisitos y documentación ¿Se encuentra documentación completa? SI: Actividad 4 NO: Actividad 2	Experto en producción/Administración de sistemas	Informe revisión de la solicitud de cambios
4	Preparar documentación para realizar cambios	Se prepara la documentación necesaria en base a los requisitos	Experto en producción/Administración de sistemas	Plan de control de cambios. Informe de cumplimiento de las políticas, estándares, metodologías, herramientas y procedimientos de seguridad informática establecidos institucionalmente.

5	Analizar el cambio	<p>Se evalúa el cambio según parámetros de planificación y/o emergentes, según el impacto (alto o bajo), para priorización en las actividades del Experto en producción/Administración de sistemas 2</p> <p>Se avalua formulario de cambio</p> <p>¿Es de alto impacto?</p> <p>SI: Actividad 6 NO: Actividad 7</p>	Experto en producción/Administración de sistemas	<p>Informe de evaluación.</p> <p>Informe de pruebas y de control de calidad en los ambientes productivos</p> <p>Acta de riesgo Matriz RACI</p>
6	Evaluar el cambio por parte del equipo directivo de la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación.	<p>El equipo directivo de la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación da el aval a la ejecución de control de cambios, se realiza la evaluación para aprobar el control de cambios</p> <p>¿Aprueba? NO: Actividad 3 SI: Actividad 7</p>	Equipo directivo de la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación.	<p>Acta de Aprobación de control de cambios</p> <p>Plan de control de cambios, informes de paso a producción y estabilización</p>
7	Coordinar y ejecutar y la implementación de cambio	Se ejecuta procedimientos técnicos en la infraestructura tecnológica de los cambios solicitados.	Experto en producción/Administración de sistemas	Informe del cambio ejecutado.
8	Notificar sobre el procedimiento ejecutado a las autoridades	Experto en producción/Administración de sistemas 2, informa la ejecución y resultados del control de cambios, a los Directores de la Coordinación de Tecnologías de Información y Comunicación dependiendo el tipo cambio	Experto en producción/Administración de sistemas 2	Informes técnicos de los procedimientos del proceso de control cambios
9.	Realizar y actualizar documentos del proceso de control de cambios y registra en bitácoras de	Se realizan los documentos de informe de proceso de control de cambios y registra, en bitácoras de configuraciones	Experto en producción/Administración de sistemas	Borrador Documentos de Base de Configuración y de conocimiento

	configuraciones			
10	Revisar la implementación del cambio en su proceso de estabilización	Se evalúa resultados del proceso de control de cambios aplicado y ejecutado en la infraestructura tecnológica ¿Aprueba? Si: Actividad 11 NO: Actividad 9	Director/a de Infraestructura Operaciones.	Expediente de cambio revisado/ Plan ejecutado de control de cambios, informes de paso a producción y estabilización. Documentos de Base de Configuración y base de conocimiento, aprobado
11	Cerrar el registro del cambio	Se cierra el cambio	Experto en producción/Administración de sistemas	Bitácoras técnicas

3. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N/A

5. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

6.1 DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital
F-GCC-0.1	Acta de Riesgo		Documentos/C.G.T/DNRT/CENTRO DE SERVICIOS TI
F-GCC-0.2	Matriz RACI		Documentos/C.G.T/DNRT/CENTRO DE SERVICIOS TI
F-GCC-0.3	Formulario de cambios emergentes		Documentos/C.G.T/DNRT/CENTRO DE SERVICIOS TI

6.2 ANEXOS

N/A