

Familia: Administración de Servicios  
Tema: Administración de Cambios  
Estándar: **Administración de Cambios**

Dirección General del Sistema Estatal de Informática  
Secretaría de Finanzas  
Gobierno del Estado de México

Fecha de vigencia: 2014  
Revisión programada: Anual  
Última actualización: 23/11/2013  
Última revisión: 23/11/2013

## REVISIÓN

Fecha	Autor	Versión	Descripción
15/07/2013	Marco A. Reyes G.	0.10	Borrador inicial, se utiliza para fines de revisión y discusión
30/09/2013	Marco A. Reyes G.	0.11	Ajustes al objetivo del estándar
08/07/2013	Ernesto González	0.12	Corrección de links

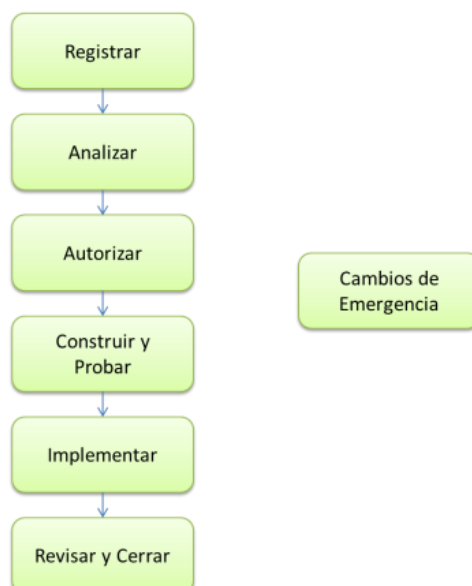
## DESCRIPCIÓN.

La Administración de Cambios es el proceso que asegura que métodos y procedimientos estandarizados se usen para un manejo eficiente y a tiempo de cada cambio, minimizando el impacto de incidentes relacionados al cambio, y por consecuencia mejorar la operación diaria de la organización.

Un cambio es una adición, modificación o retiro aprobado, planeado o como parte de soporte de la infraestructura. Se entienden como infraestructura: Hardware, Software, Telecomunicaciones, Aplicaciones, Sistemas Operativos, Documentación, Centros de datos y Personas.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Cambios, el cual está alineado a las mejores prácticas de ITIL® e ISO 20000-1:2011.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Cambios de la Unidad de Tecnología de Información:



## OBJETIVO.

Asegurar que métodos y procedimientos estándar son utilizados, para un manejo eficiente y a tiempo de los Cambios, para poder minimizar el impacto de Incidentes relativos al Cambio dentro de la calidad de servicio, y por consecuencia, mejorar las operaciones diarias de la Unidad de Tecnología.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Cambios son:

- Registrar todos los requerimientos de cambio de los elementos de configuración.
- Evaluar y aprobar todos los requerimientos de cambio antes de seguir adelante a diseñar y construir la modificación.
- Asegurar que todos los cambios sean revisados y probados completamente antes de ser implementados.
- Revisar todos los cambios que han sido implementados para evaluar su éxito o lo contrario.
- Asegurar que el contenido de la CMS y el estado de los elementos de configuración individuales permanezcan actualizados.

## ALCANCE.

El proceso de Administración de Cambios, aplica al personal involucrado en la atención de los cambios solicitados de la Unidad de Tecnología de la Información.

Para la implementación del proceso de Administración de Cambios, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios
- Sitios web
- Conectividad voz, datos e internet
- Plataforma tecnológica

## AUTORIDAD Y EXCEPCIONES.

Este estándar ha sido emitido por la DGSEI de conformidad con el Artículo 34 fracciones XII y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; Artículos 35 y 36 fracción II del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.

Si hay razones funcionales de peso para que una dependencia u organismo auxiliar no pueda cumplir con esta arquitectura o estándar, la DGSEI podrá autorizar una excepción.

## MÉTRICA Y APLICACIÓN.

La intención de la DGSEI es anunciar y promover este estándar como obligatoria para todo el gobierno. En la página de Internet <http://dgsei.edomex.gob.mx/estandar> se encuentra publicada la ficha técnica del estándar, y una encuesta de satisfacción que deberá ser llenada por cada visitante, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre la usabilidad y contenido del documento.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

**Cambio.**

Es una adición, modificación o retiro aprobado y planeado, o bien soporte de la infraestructura de la Unidad de Tecnología de la Información. Infraestructura comprenden: Hardware, Software, Telecomunicaciones, Aplicaciones, Sistemas Operativos, Documentación, Centros de datos y Personas.

**CMS.** Configuration Management System (CMS) es un conjunto de herramientas y bases de datos que se emplean para administrar los datos de configuración de un proveedor de ITIL

**ISO 20000-1:2011**

Estándar en gestión de servicios de Tecnología de Información (TI). Esta primera parte define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del Negocio, con calidad y valor agregado para el ciudadano, asegurando una optimización de los costos y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.

**ITIL.**

Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, abreviada ITIL, por sus siglas en inglés (Information Technology Infrastructure Library). Es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de Tecnología de Información, el desarrollo de Tecnologías de Información y las operaciones relacionadas con las mismas.

SLA.

Acuerdo de nivel de servicio, abreviado SLA, por sus siglas en inglés (Service Level Agreement), es un contrato escrito entre un proveedor de servicios y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

## REFERENCIAS

1. Base normativa.
  - [Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas](#)
  - [Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México](#)
  - [Normas Administrativas](#)
2. El desarrollo del presente estándar se encuentra en:
  - [Proceso de Administración de Cambios](#)
3. Libros de ITIL® v3, en específico Transición del Servicio (Service Transition)
4. Norma ISO/IEC 20000-1:2011

## INFORMACIÓN ADICIONAL

La Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI es la propietaria del estándar.

## CONTACTO

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico del DGSEI

Correo: [gobierno.electronico@edomex.gob.mx](mailto:gobierno.electronico@edomex.gob.mx)

Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares de TIC

Correo: [estandares@edomex.gob.mx](mailto:estandares@edomex.gob.mx)