

**PROCESO PARA LA GESTION DE CAMBIOS**

<b>Departamento / Área:</b> Tecnologías de información	<b>Vigente a partir de:</b> Marzo 2022	<b>Clave:</b> CEMA-PR-TI-PGC-06
	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 1 de 4

**1. Objetivo**

Evaluar y planificar el proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio de tecnologías de la información.

**2. Alcance**

El procedimiento es aplicable a todos los servicios establecidos en los acuerdos de nivel de servicio de la organización desde que se hace la petición del cambio hasta el cierre.

**3. Receptor del servicio**

Usuarios.

**4. Responsable**

Dirección de Tecnologías de Información, Gerencias de Tecnologías de Información y personal operativo TI CEMA.

**5. Áreas Involucradas**

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Dirección General	Directora General	
Tecnologías de Información	Dirección Tecnologías de Información	
Tecnologías de Información	Administrador de multimedios TI	
Administración	Gerencia Administrativa	
Área medica	Servicio Medico	

**6. Contenido**

**Clientes o Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes.**

**6.1.** Realizar la petición a través del Centro de Servicio (<https://mail.cemaofficialmedicalcentre.com/zimbra/#21>) o derivado de la Gestión de Incidentes CEMA-PR-TI-GI-03 la cual también tiene que registrarse en el Centro de Servicio. En donde los objetivos comprenden: Corrección de errores, innovación, mejora de los servicios y cumplimiento de nuevos acuerdos de servicio.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**PROCESO PARA LA GESTION DE CAMBIOS**

Departamento / Área: Tecnologías de información	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-PR-TI-PGC-06
	Versión: 2.0	Página 2 de 4

**Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes.**

- 6.2. Registrar la petición de cambio derivada de la Gestión del Establecimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio CEMA-PR-TI-GANS-12 o de la Gestión de Incidentes CEMA-PR-TI-03, la cual debe ser correctamente registrada para poder realizar el seguimiento de todo proceso de cambio.
- 6.3. Aceptar o filtra las peticiones de cambio para aceptar las de mayor consideración. En caso de que sea aprobada se continúa con el proceso. De lo contrario se regresa al punto 6.1., se devuelve la petición de cambio al solicitante para que presente nuevas alegaciones.
- 6.4. Clasificar para su correcto procesamiento del cambio es necesario determinar su: Prioridad y categoría.
  - **Prioridad:** Importancia relativa, que determina el calendario del cambio.
  - **Categoría:** Impacto y dificultad del cambio que determinarán la asignación de recursos y plazos previstos.
- 6.5. Determinar la urgencia del cambio ya que en ocasiones el “cambio no puede esperar” debido a interrupciones de servicios críticos se deben aplicar protocolos de emergencia como es la aprobación directa por parte del Director de tecnologías de información. Si es urgente se continúa con el proceso. De lo contrario se pasa al punto 6.7.
- 6.6. Autorizar la realización del cambio derivado de una urgencia y procede a continuar con el punto 6.8.
- 6.7. Realizar la planificación para decidir la aprobación definitiva del cambio, elaborando calendarios realistas de cambio, cumpliendo con los objetivos previstos y minimizando las incidencias secundarias derivadas del cambio.
- 6.8. Coordinar el entorno de desarrollo, las pruebas necesarias y la implementación para determinar si funciona el cambio o no. En caso de funcionar se brinca al punto 6.10. De lo contrario se sigue el proceso.
- 6.9. Realizar los planes de Back-Out en caso de no funcionar los cambios establecidos, volviendo en el menor tiempo posible a la última configuración estable anterior al cambio. Además de impedir que se pierdan datos e información valiosa durante los procesos de implantación del cambio. Y se regresa al punto 6.4.
- 6.10. Aplicar el Procedimiento para la Gestión de Configuraciones CEMA-PR-TI-GCO-07 en caso de que los cambios funcionaron.

**Clientes y Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes.**

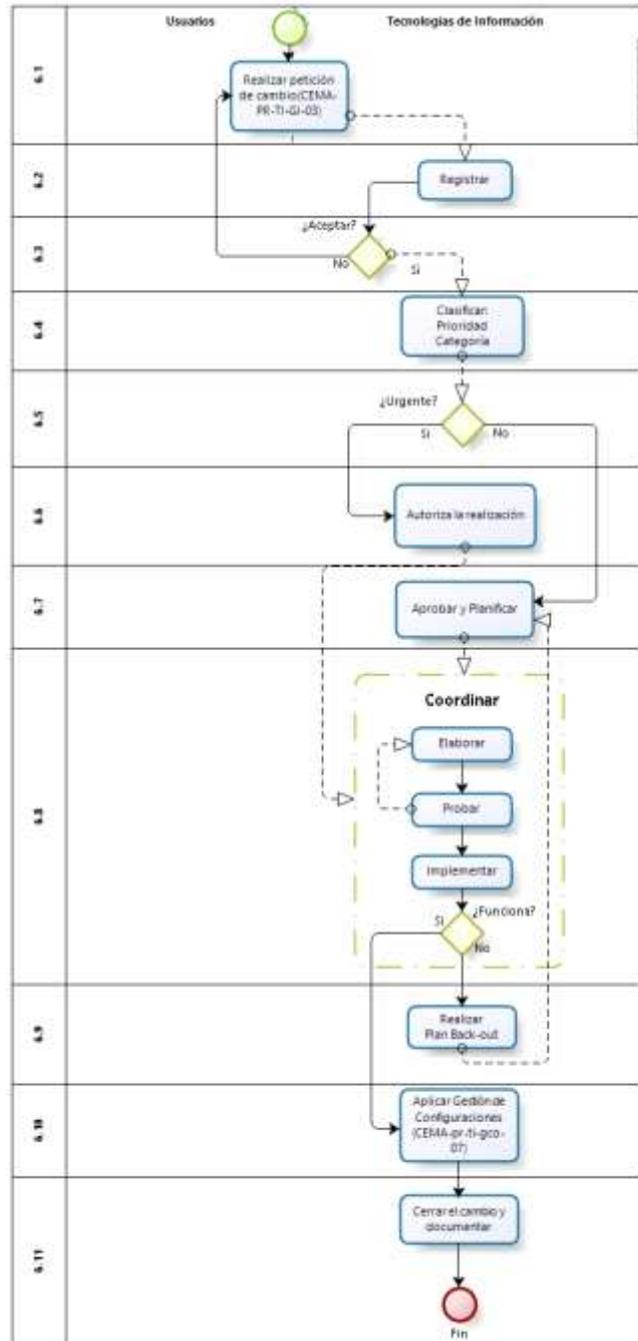
- 6.11. Cerrar el cambio con la satisfacción de los clientes, además se termina documentar y cerrar todo el cambio. **Salida / Fin**

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**PROCESO PARA LA GESTION DE CAMBIOS**

Departamento / Área: Tecnologías de información	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-PR-TI-PGC-06
	Versión: 2.0	Página 3 de 4

**7. Diagrama de Flujo.**



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**PROCESO PARA LA GESTION DE CAMBIOS**

Departamento / Área:  
Tecnologías de información

Vigente a partir de: Marzo 2022

Clave: CEMA-PR-TI-PGC-06

Versión: 2.0

Página 4 de 4

**6. Resultado deseado / Entregables**

Atención a cambios. Cambios realizados.

**7. Indicador (es)**

Indicador	Descripción	Factor	Formula	Frecuencia	Meta
Gestión (Área)	Generar los cambios de forma eficiente completados por tiempo y categoría cuidando la continuidad de los servicios de TI	Eficacia	$\%EC = \frac{(NTCG - NTCB)}{NTCG} \times 100$	Mensual	90%

NTCG= Número Total de Cambios Solicitados  
NTCB= Número Total de Cambios con Back Out

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA