

## Estudio No. 30-2019:

### □Revisión de la metodología de administración de cambios y proyectos de TI□

#### Alcance

Evaluar las actividades realizadas para la gestión de los cambios en los sistemas y la metodología de administración de proyectos de TI.

#### Objetivos

1. Validar que las solicitudes de cambios cumplan con la política de gestión de cambios, en el periodo bajo estudio.
2. Evaluar la metodología para la administración de proyectos de TI, seleccionando una muestra de proyectos.
3. Evaluar el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada con el tema en revisión.

#### Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- Se revisó la metodología de gestión de cambios establecida por el Departamento de Tecnología de Información para la atención de solicitudes (service request o SR) de las diferentes áreas usuarias de la Institución, específicamente aquellas relacionadas con el desarrollo de sistemas. Logrando corroborar el cumplimiento del □P17-PR-CHG-39 Procedimiento gestión de cambios□ para la atención de solicitudes desde que se ingresa y registra en el sistema Cherwell Software hasta que se finaliza en el cierre de la solicitud.
- Sobre el cumplimiento de la metodología de administración de proyectos de TI, se verificó que para el proyecto □Cuenta Individual□ se ha cumplido con los lineamientos establecidos en el documento “ P17-GI-BAI01-10□, mediante el cual se observa que se ha desarrollado y generado la documentación requerida para la gestión oportuna del proyecto.
- En cuanto al cumplimiento normativo, se identificaron oportunidades de mejora, como las siguientes:
  - Documentar las pruebas técnicas efectuadas por los analistas de sistemas cuando realizan un cambio de componente de software, valorando los niveles de riesgos que puedan afectar la operación normal de los sistemas de JUPEMA.

- Revisar los derechos de acceso de los usuarios de base de datos Oracle y Active Directory, incluyendo aquellas cuentas de trabajadores que han cambiado sus funciones en la Institución (cambio de puesto por renuncia, despido, fallecimiento, entre otros) y la existencia de cuentas genéricas.
- Actualización de la matriz de riesgo operativo del Departamento de Inversiones, en cuanto al registro de las operaciones.
- Revisión de los roles y accesos asignados a los trabajadores en los sistemas de la Institución, donde estos se encuentren alineados al manual de puestos □P15-MA-001□.

Este estudio fue aprobado en la Sesión Ordinaria No. 121-2019 del 04 de noviembre de 2019 por el Cuerpo Colegiado.