

Estudio No. 13-2026

Gestión de cambios de TI

I. Alcance

Esta revisión abarca la gestión aplicada por la Administración para lograr, de manera controlada, la adición, modificación o retiro de un servicio o configuración, de tal forma que se reduzca el riesgo de un impacto negativo.

II. Objetivo

Verificar si los controles aplicados por la Administración para la gestión de cambios de TI, son acordes con las buenas prácticas y la normativa aplicable.

III. Resultados Obtenidos

Seguidamente, se resumen las actividades ejecutadas en la revisión de la gestión de cambios de TI:

- Revisión de la normativa atinente a la gestión de cambios y su alineación a buenas prácticas internacionales como COBIT 2019, ITIL V4 e ISO27002.
- Entrevistas con la Analista de Sistemas de Gestión, extracción en vivo de registros RFC (solicitudes de cambios), e historiales del comité CAB (Encargado de análisis de RFC's) para analizar la aprobación de los planes de dueños de cambios. Aunado a lo anterior se obtienen informes mensuales de las minutas CAB, externos al sistema Cherwell.
- Análisis de registros RFC para verificar la completitud de la información, la categorización de los cambios, las aprobaciones a los RFC y el cumplimiento de las normas establecidas para la gestión de cambios de TI.
- Se indagaron las acciones tomadas hasta el momento, para la obtención de la nueva herramienta Aranda ITSM, en sustitución de la herramienta Cherwell, donde son gestionados los servicios de TI.
- Análisis de la definición de pautas a ejecutar ante cambios de emergencia y su instauración en normas internas.

Y de conformidad con el objetivo planteado para la presente revisión se concluye:

- ✓ Se observa un ciclo de vida satisfactorio en la gestión de las solicitudes de cambios, el mismo alineado a normas internas; se destacan oportunidades de mejora para consolidar las acciones en el trabajo en equipo y aumentar la mitigación de datos incompletos o ideas inconclusas. Además, se determinó que el proceso es coincidente con buenas prácticas de los marcos de trabajo COBIT e ITIL.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 055-2026 del 15/05/2026.