

	Procedimiento de Gestión del Cambio	Revisión 01 Página 1 de 8 Vigencia 29/03/2024
---	--	--

GESTION DEL CAMBIO
COMITÉ CONTROL DE CAMBIOS TI
VANTRUST

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Gabriel Cayupan	Nombre: Roberto Maldonado	Nombre: Roberto Maldonado
Cargo: Jefe de Infraestructura Redes y Soporte	Cargo: CTO Vantrust	Cargo: CTO Vantrust

	Procedimiento de Gestión del Cambio	Revisión 01 Página 2 de 8 Vigencia 29/03/2024
---	--	--

I. Control de revisión

Nº Rev.	Descripción	Fecha Aprobación
01	Versión inicial	30/04/2024

	Procedimiento de Gestión del Cambio	Revisión 01 Página 3 de 8 Vigencia 29/03/2024
---	--	--

II. Tabla de Contenido

I.	Control de revisión.....	2
II.	Tabla de Contenido.....	3
1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	Integrantes Comité de Control de Cambio.....	4
4	Funcionamiento del Comité.....	4
5	Documentación y pruebas a presentar al CDCC.....	5
6	Paso a Producción.....	5
7	Validación y Aceptación.....	6
8	Capacitación y soporte:.....	6
9	EXCEPCIONES – CAMBIOS URGENTES.....	6
10	RESPONSABILIDADES	7
11	EJECUCIONES	7

	Procedimiento de Gestión del Cambio	Revisión 01 Página 4 de 8 Vigencia 29/03/2024
---	--	--

1 OBJETIVO

Establecer un procedimiento para las sesiones regulares de Control de Cambio del Grupo Vantrust, en este se debe establecer los requerimientos adecuados y pertinentes iniciales para la aprobación de un paso productivo de un nuevo sistema o equipo tecnológico a implementar.

2 ALCANCE

Las disposiciones del presente documento deberán regular a todas las empresas del Grupo Vantrust, con la adopción de metodologías estándares que se consideran las mejores prácticas, en la autorización de los pasos a producción, de las modificaciones, corrección, evolutivos, aplicaciones, sistemas o implementación de cambio tecnológico en la institución.

Variaciones a este documento no están permitidas sin la aprobación del CTO Vantrust, debiendo documentar los motivos de los cambios propuestos y registrar en los controles creados para esto.

3 Integrantes Comité de Control de Cambio

Integrantes del Comité

- CTO Vantrust
- Jefe de Infraestructura, Redes y Soporte.
- PMO
- Representante de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.
- Interesado o defensores de los pasos a producción.

4 Funcionamiento del Comité.

- El Comité de Control de Cambio sesionará con la citación del PMO, el cual registrará los requerimientos de paso a producción para sistemas o infraestructura de Vantrust, una vez a la semana los martes a las 15:00 hrs.

	Procedimiento de Gestión del Cambio	Revisión 01 Página 5 de 8 Vigencia 29/03/2024
---	--	--

5 Documentación y Pruebas a Presentar al CDCC.

Todos los líderes técnicos de proyectos, que requieran entregar y pasar a producción una parte o pieza deben considerar entregar los siguientes documentos;

1. Pauta Prueba funcional, debe incluir todos los casos de uso del diseño entregando el procedimiento de pruebas, valor a ingresar y valor esperado con evidencia y conformidad de los usuarios que los cambios a implementar están funcionando según lo requerido y no tiene afectación a otros sistemas o servicios, debe considerar las pruebas de rendimiento del sistema, que certifique que todas las capas de la arquitectura del diseño fueron probadas. Debe contener pruebas de estrés, considerando la concurrencia de usuarios estimado por el negocio.
2. Prueba y revisión de ciberseguridad, respecto al código y/o al ambiente en que se implementaron. Debe tener el Ok, del responsable con evidencia de las pruebas realizadas. Se deben realizar las verificaciones que el desarrollo cumple con el documento vigente de Desarrollo Ciberseguro que entrega TI a los desarrolladores.
3. Casos no funcionales, se debe presentar la evidencia de la revisión de las pruebas no funcionales, con el fin de asegurar que este cambio no tiene problemas en el funcionamiento con las pruebas y controles que no permitan botar el programa o sistema, ante cualquier tipo de interacción del usuario.

6 Paso a Producción.

Se define que los pasos a producción se realizarán los jueves de cada semana, con todos los cambios que sean aprobados en el comité los martes.

Se debe tener en cuenta que los cambios se deben tener, un plan para el paso productivo;

1. En caso se trate de un paso de un desarrollo de software, el proveedor deberá considerar (además del plan de trabajo) un instructivo de pase (librerías, compiladores, scripts, imágenes, formularios, la información para la implementación de las BD.) para el paso al ambiente de pruebas y/o de producción.
2. Debe indicar los requerimientos de acceso a servidores, Bases de Datos, conexiones VPN necesarios para el paso productivo.
3. Deben considerar, backup de los sistemas a intervenir.
4. Se debe considerar la transferencia de datos o procedimientos relevantes desde entorno de desarrollo o QA a Producción.
5. Tiempos estimados de la actividad, hora de inicio y hora de termino.
6. Plan de vuelta atrás en caso de que las pruebas no son exitosas. Se debe definir un horario para la vuelta atrás.

7 Validación y Aceptación

- 7.1** Una vez liberado el ambiente por el líder técnico de proyecto. Plan de pruebas luego del cambio, que debe considerar los usuarios a probar, con el detalle de las actividades que identifique los resultados esperados y luego evidencie los resultados obtenidos de los hitos de pruebas necesarios.
- 7.2** El líder funcional/espónsor, de las pruebas o certificaciones deben dar su OK o NOK de los resultados obtenidos.

8 Capacitación y soporte:

Capacitación del usuario final: Proporcionar capacitación, manuales de uso y tutoriales deben ser entregados a los usuarios finales sobre cómo utilizar el sistema, con capacitación presencial si lo amerita y con instructivos para las nuevas funcionalidades. Asegurándose que el material esté disponible, vigente y actualizado.

Soporte post-implementación: Establecer un proceso para brindar soporte técnico y resolver problemas después de la implementación, capacitando al equipo de Soporte con el fin de mantener a la mesa de ayuda capacitado para atender los cambios efectuados.

9 EXCEPCIONES – CAMBIOS URGENTES

Todos los cambios deben seguir el procedimiento escrito en este documento, pero en caso de presentarse urgencias en el ambiente productivo con los Sistemas o aplicaciones se deberá proceder como sigue.:

1. Los problemas reportados para un incidente critico en el ambiente de producción deben ser registrados en la herramienta de soporte, (número de ticket).
2. Se realizará el diagnostico y se escalará el incidente, lo mas documentado posible al desarrollador responsable/turno del mantenimiento del sistema.
3. Luego si el responsable/turno del mantenimiento define que debe realizar un hotfix, mantenciones urgentes al código o la Base de Datos, debe en lo posible procurar probar los cambios a implementar, para la solución del problema, en el ambiente de secundario, de certificación o QA. Se debe contactar un usuario responsable para certificar los cambios.
4. Debe solicitar los accesos al encargado de turno de la Producción.
5. Debe entregar lo que se realizará en pasos resumidos, en formato control de cambio de urgencia.
6. Todos los cambios implementados se deben hacer revisar, probar y certificar por el área técnica y los usuarios.
7. Una vez terminada la urgencia, se debe solicitar al responsable de los mantenimientos del sistema o aplicación, que se documente el problema ocurrido, detallando los mitigantes, definir si los cambios realizados solucionan definitivamente el incidente, de lo contrario, se debe realizar un plan para la solución definitiva.

	Procedimiento de Gestión del Cambio	Revisión 01 Página 7 de 8 Vigencia 29/03/2024
---	--	--

8. Actualizando toda la documentación vigente de los sistemas o programas intervenidos.

10 RESPONSABILIDADES

- 10.1** El CTO Vantrust se encargará de la revisión y mantenimiento del procedimiento, para el control de cambios TI. El procedimiento se revisará siempre que haya un cambio organizacional, se requiera alinear con el estándar nuevo existente y mínimo una vez al año.
- 10.2** El Jefe de Infraestructura de TI también velará por el desarrollo y comunicación de las políticas de gobernanza de seguridad de la información.

11 EJECUCIONES

Todo colaborador de la organización incluido proveedores de servicio, contratistas, terceros, consultores, personal temporal y otros trabajadores deberán cumplir con la “El Procedimiento de Control de Cambios TI” de VanTrust Capital.

El incumplimiento o la violación del Procedimiento podría estar sujeto a acciones disciplinarias. La acción disciplinaria será de acuerdo con la gravedad del incidente, según lo determinado por una investigación.

Aprobaciones y Control de Cambio

ITEM	Resumen Modificación	Aprobaciones	Fecha de Aprobación
1			
2			
3			