



Lineamiento	L-SGSI-009	Fecha:	14/08/2018	Página #:	1 de 4
Título:	Lineamiento de Gestión de Cambios				

Lineamiento de Gestión de Cambios

1.0 PROPÓSITO

El propósito de este documento es establecer los lineamientos para la gestión de cambios tecnológicos, esto con la finalidad de reducir los riesgos de pérdida, fuga o divulgación de información producto de un inadecuado proceso, así como garantizar la continuidad de los servicios que ofrece el Poder Judicial.

2.0 ALCANCE

Este lineamiento aplica para todas las personas que laboran para el Poder Judicial y terceras partes que administran los servicios tecnológicos ofrecidos por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones del Poder Judicial.

3.0 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para mayor claridad sobre el contenido de este lineamiento, se debe tener en cuenta los siguientes términos y definiciones:

- **Cambio:** adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los servicios tecnológicos. El alcance debe incluir cambios en las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas, documentación, así como los cambios en los servicios tecnológicos y otros elementos de configuración.
- **Cambio estándar:** cambio pre-aprobado considerado de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo predeterminado.
- **Cambio normal:** son los cambios de nivel de riesgo medio-bajo, no urgentes, y que necesitan un flujo específico de aprobación por parte de un comité conformado para este fin (CAB), deben ser controlados para garantizar la integridad y fiabilidad de los servicios.
- **Cambio de emergencia:** Es un cambio de nivel de riesgo medio-alto, que requiere acciones inmediatas para restaurar servicios o prevenir interrupción de los mismos. Se categoriza por su prioridad (capacidad de esperar) y utilizan el mismo procedimiento de cambio normal, con la excepción que debe ser aprobado por un comité de emergencia (ECAB).



Lineamiento	L-SGSI-009	Fecha:	14/08/2018	Página #:	2 de 4
Título:	Lineamiento de Gestión de Cambios				

- **Comité asesor de cambios:**(CAB, por sus siglas en inglés) es un grupo de personas que aconseja al Gestor de Cambios en la evaluación, establecimiento de prioridades y programación de cambios. Estará conformado por un representante de cada una de las áreas de la DTIC y contará con la participación de la Dirección y/o Subdirección de TI.
- **Comité asesor de cambios de emergencia:** (ECAB, por sus siglas en inglés) un subgrupo del Comité asesor de cambios que toma decisiones relacionadas con cambios de emergencia cuyo impacto es significativo. Contará con la participación de los integrantes del CAB que al momento pueda emitir criterio y será dirigido por la Dirección y/o Subdirección, según su disponibilidad.

4.0 RESPONSABILIDADES

Con el fin de cumplir con los requisitos de este lineamiento se describen las siguientes responsabilidades:

1) Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones

- a. Establecer el esquema de autorización y el proceso de gestión de cambios para los servicios tecnológicos del Poder Judicial.
- b. Informar a las instancias correspondientes el desempeño del proceso de gestión de cambios.
- c. Revisar y evaluar las solicitudes de cambios para clasificarlos en urgentes o estándar.

2) Comité asesor de cambios

- a. Valorar, evaluar y aprobar las solicitudes de cambios, con base a un análisis previo de impacto y riesgos asociados a su implementación.
- b. Definir los criterios de aprobación de los cambios.

3) Comité asesor de cambios de emergencia:

- a. Gestionar y asesorar la implementación de los cambios clasificados como urgentes.

5.0 PAUTAS

- a. Todas las solicitudes de cambio en los servicios tecnológicos del Poder Judicial, deben ser tratadas mediante el proceso de gestión de cambios establecido para este fin.
- b. Se debe establecer un comité asesor de cambios, responsable de valorar, evaluar y aprobar las solicitudes de cambio en los servicios tecnológicos administrados por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.



Lineamiento	L-SGSI-009	Fecha:	14/08/2018	Página #:	3 de 4
Título:	Lineamiento de Gestión de Cambios				

- c. Se debe establecer un comité asesor de cambios de emergencia, responsable de gestionar los cambios urgentes. Las personas que conforman este comité deben estar disponibles para aprobar cambios en los servicios tecnológicos durante una situación de crisis.
- d. El CAB y ECAB deben estar conformados por representantes de todas las áreas de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, de forma que se puedan valorar los impactos de los cambios en las diferentes áreas.
- e. Las solicitudes de cambio se deben clasificar como cambios de emergencia, cambios estándar y cambios normales. Todas las solicitudes se deben priorizar en términos de urgencia e impacto potencial en los servicios tecnológicos.
- f. Todos los cambios deben ser autorizados y escalados, de acuerdo al esquema de autorización definido.
- g. Antes de la implementación del cambio, y en la medida de lo posible, estos deben probarse en un entorno de pruebas aislado, controlado y representativo, con el fin de minimizar el impacto de los incidentes relacionados con los cambios en los servicios tecnológicos del Poder Judicial.
- h. La implementación de los cambios se debe coordinar con anterioridad con las áreas operativas para no afectar la disponibilidad de los servicios tecnológicos.
- i. En caso de que el resultado de un cambio sea diferente al resultado esperado, se debe solicitar la reversión para volver al estado original.
- j. Se debe documentar todas las acciones realizadas durante la gestión del cambio, sean estos exitosos o cuando haya sido necesario hacer la reversión del mismo.

6.0 MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO

El cumplimiento de este lineamiento se verificará mediante diferentes métodos, entre los que se destacan: recorridos periódicos, auditorías internas y externas, reportes de las jefaturas, o cualquier otro mecanismo definido por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

7.0 EXCEPCIONES

Cualquier excepción a este lineamiento debe ser aprobado previamente por Consejo Superior o quien éste designe como responsable para la aprobación del mismo.



Lineamiento	L-SGSI-009	Fecha:	14/08/2018	Página #:	4 de 4
Título:	Lineamiento de Gestión de Cambios				

8.0 INCUMPLIMIENTOS

Cualquier persona que labore o brinde apoyo al Poder Judicial y que no cumpla con lo aquí estipulado, queda sujeta a las sanciones disciplinarias y/o legales que los órganos correspondientes determinen. La Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones elaborará un informe donde se incluya un análisis de los riesgos derivados del incumplimiento, así como del posible impacto asociado.

9.0 DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Normas técnicas para la gestión y control de las Tecnologías de Información de la Contraloría General de la República.
- Política de Seguridad de la Información.
- Reglamento del Gobierno, de la Gestión y el uso de los Servicios Tecnológicos del Poder Judicial.

10.0 HISTORIAL DE VERSIONES

Fecha	Revisión #	Descripción del cambio	Responsable