

**APRUEBA PROCEDIMIENTO DE CONTROL
DE CAMBIOS DE SISTEMAS
INFORMÁTICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE
LO BARNECHEA.**

DECRETO DAL N°0306/2022

LO BARNECHEA, 01-04-2022


VISTO: Lo dispuesto en el artículo 8 de la Constitución Política de la República; el artículo 11 del Decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Aprueba Norma Técnica para los Órganos de Administración del Estado sobre Seguridad y Confidencialidad de los documentos electrónicos; lo descrito en el ítem 5.1.1 sobre documento de Política de Seguridad de la Información de la norma técnica NCh-ISO 27001:2013 sobre tecnologías de la información – Código de Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información emitido por el Instituto Nacional de Normalización; el Reglamento de Organización Interna de la Municipalidad de Lo Barnechea aprobado mediante Decreto DAL N°755 de 2021; y

TENIENDO PRESENTE:

- a) Que, la Contraloría General de la República en el marco de la auditoria de los estados financieros al 31 de diciembre de 2019 de las áreas Municipal, Salud y Educación de la Municipalidad de Lo Barnechea, detectó la inexistencia de un procedimiento formal de control de cambios a programas y datos.
- b) La necesidad de establecer un procedimiento para gestionar los procesos de control de cambios que modifiquen los sistemas informáticos de la Municipalidad de Lo Barnechea, para realizar el manejo oportuno, exacto y eficiente de cualquier cambio sobre los sistemas o infraestructura.
- c) Que, de conformidad con lo dispuesto en el literal g) del artículo 15 del Decreto DAL N° 755 de 6 de julio 2021, que aprueba el “Nuevo Reglamento de Organización Interna y Organigrama de la Municipalidad de Lo Barnechea, dentro de las funciones del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, se encuentra la resguardar la de Administrar, gestionar, monitorear y supervisar las plataformas y servicios que son parte integral de la operación de la municipalidad tales como: equipos computacionales, niveles de servicio, multimedia, infraestructura de redes, firmas digitales, reglas de seguridad, data center, servidores, discos, respaldos informáticos, licencias de software, central telefónica, entre otros, asegurando su correcto funcionamiento y disponibilidad como herramienta de trabajo de apoyo a la gestión de todas las unidades municipales, de educación y salud, como también de los servicios transaccionales ofrecidos a la comunidad.

DECRETO

1. **APRÚEBASE** el procedimiento operativo informático “Control de Cambios” del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código	
	Procedimiento Operativo CONTROL DE CAMBIOS	CC.TIC.01	
		Versión	Revisión
		01	03-2022
		Página 2 de 9	

I. INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. NOMBRE	CC.TIC.01 CONTROL DE CAMBIOS DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
2. OBJETIVO	<p>Establecer la metodología necesaria para gestionar los procesos de control de cambios que modifiquen la situación vigente en la operación de los sistemas y plataformas de la Municipalidad de Lo Barnechea, que sean administradas por el Departamento TIC.</p> <p>Además de realizar el manejo oportuno, exacto y eficiente de cualquier cambio, ya sea programado o por urgencia, sobre los sistemas o infraestructuras de la Municipalidad de Lo Barnechea, que sean administradas por el Departamento TIC.</p>
3. ALCANCE	Aplica para todos los cambios realizados en los servicios de tecnología de información, administrados y gestionados por el Departamento. TIC. de la Municipalidad de Lo Barnechea

4. TÉRMINOS, SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS		
1	TIC	Tecnología de la Información y Comunicación
2	CC	Control de Cambios
3	ECO	Encargado de continuidad operativa.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
1	Normativa NCh-ISO 27001 bajo la cual se regula la gestión de cambios a los sistemas de información y activos de información.
2	Normas y buenas prácticas ITIL FOUNDATION

4. TÉRMINOS, SIGLAS Y/O ACRÓNIMOS		
1	TIC	Tecnología de la Información y Comunicación
2	CC	Control de Cambios
3	ECO	Encargado de continuidad operativa
4	V°B°	Visto Bueno
5	JP	Jefe de Proyecto
6	CONTROL DE CAMBIO	Procedimiento utilizado para gestionar cambios dentro de un proyecto, infraestructura o sistema

6. NOMBRE DEL REGISTRO	

II. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES/RESULTADOS	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
Identificar necesidad de un Control de Cambio, definir tipo.	<p>Se debe identificar y definir claramente la necesidad de un Control de Cambio, especificando si corresponde a un Control de Cambio por emergencia o a un Control de Cambio planificado, si corresponde a un CC por Emergencia se debe notificar de manera URGENTE al ECO para revisar y analizar alcances del procedimiento a realizar.</p> <p>Elemento de Entrada: Requerimiento de CC, levantados por los canales de comunicación definidos por el Depto. TIC.</p> <p>Elemento de Salida: Notificación del JP al ECO si procede y Requerimiento de CC revisado y validado con el jefe TIC.</p>	<p>Jefe de Proyecto.</p> <p>Encargado de continuidad operativa.</p> <p>Jefe depto. TIC.</p>
Planificar Control de cambios, definiendo claramente trabajos a realizar, alcances, riesgos y nivel de complejidad.	<p>El JP debe realizar la planificación del Control de Cambio, realizando una detallada descripción de los trabajos a realizar, definiendo todos los recursos necesarios para la correcta ejecución del control, además se debe identificar si el control requiere corte de servicios, se debe definir la magnitud, alcance y categorización del Control de Cambio, definiendo si corresponde a: Aplicación, Infraestructura, Seguridad o Sistema Operativo. Por último, definir claramente a los profesionales que ejecutarán el control de cambio.</p> <p>Elemento de Entrada: JP ingresa requerimiento de CC revisado.</p> <p>Elemento de Salida: Flujo de CC en la plataforma M-Files en formato edición.</p>	<p>Jefe de Proyecto.</p> <p>Encargado de continuidad operativa.</p> <p>Jefe depto. TIC.</p>
Ingresar información a flujo de aprobación del Control de cambio.	<p>Se debe realizar la definición de los usuarios en el flujo de aprobación de un CC, este debe considerar los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuario que solicita el CC. ✓ Usuario que revisa el CC. ✓ Usuario que aprueba el CC. <p>Elemento de Entrada: Flujo de M-Files en edición.</p> <p>Elemento de Salida: Flujo de M-Files en edición.</p>	<p>Jefe de Proyecto.</p>
Ingresar información a flujo de revisión, validación y cierre de un Control de cambios.	<p>Se debe realizar la definición de los usuarios en el flujo de revisión y validación de un CC, este debe considerar los siguientes perfiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuario que ejecuta el CC. ✓ Usuario que valida el CC. ✓ Usuario que cierra el CC. <p>Elemento de Entrada: Flujo de M-Files en edición.</p> <p>Elemento de Salida: Documento Control de cambios en estado Borrador, Plataforma M-Files.</p>	<p>Jefe de Proyecto.</p>
El jefe de Proyecto revisa y complementa información de documento M-Files.	<p>Se debe realizar revisión de la información ingresada en el documento plantilla del CC cargada como borrador en Plataforma M-Files.</p>	<p>Jefe de Proyecto.</p>

ALCALDIA
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
DEPTO. DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES/RESULTADOS	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
	<p>Se debe complementar el procedimiento en el documento CC estado borrador. Una vez revisado se debe enviar documento a flujo de revisión y validación.</p> <p>Elemento de Entrada: Documento Control de cambios en estado Borrador, Plataforma M-Files. Elemento de Salida: Documento Control de cambios enviado a flujo de validación, Plataforma M-Files.</p>	
Revisión de CC	<p>Usuario definido para realizar la revisión del CC, aprueba o rechaza documento.</p> <p>Elemento de Entrada: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. Elemento de Salida: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files, aprobado por usuario revisor.</p>	Usuarios definidos en Flujo (ECO)
Aprobación de CC	<p>Usuario definido para realizar la aprobación del CC, aprueba o rechaza documento.</p> <p>Elemento de Entrada: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files, aprobado por usuario revisor. Elemento de Salida: Documento Control de cambios APROBADO con firma simple en plataforma M-Files.</p>	Usuarios definidos en Flujo (Jefe Depto. TIC)
Ejecución de CC	<p>Usuario definido para la ejecución del CC, realiza todas las actividades consignadas en el documento de CC y declaradas en el ítem procedimiento.</p> <p>Una vez finalizado, realiza las pruebas necesarias de funcionamiento y adjunta evidencias de los trabajos realizados.</p> <p>Elemento de Entrada: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. Elemento de Salida: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. Incluye evidencias de los trabajos realizados.</p>	Usuarios definidos en Flujo
Validación de CC	<p>Usuario definido para realizar la validación de los trabajos ejecutados, realiza las pruebas funcionales y de validación de datos necesarias para entregar el V°B° al procedimiento ejecutado. Además, adjunta evidencias de las pruebas realizadas.</p> <p>Elemento de Entrada: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. Elemento de Salida: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. Incluye evidencias de las pruebas realizadas.</p>	Usuarios definidos en Flujo
Cierre de CC	<p>Usuario definido para realizar el cierre de los trabajos ejecutados, realiza una revisión de todas las evidencias incluidas en el documento de CC y realiza el cierre final del procedimiento programado.</p> <p>Elemento de Entrada: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. Elemento de Salida: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. Cerrado.</p>	Usuarios definidos en Flujo

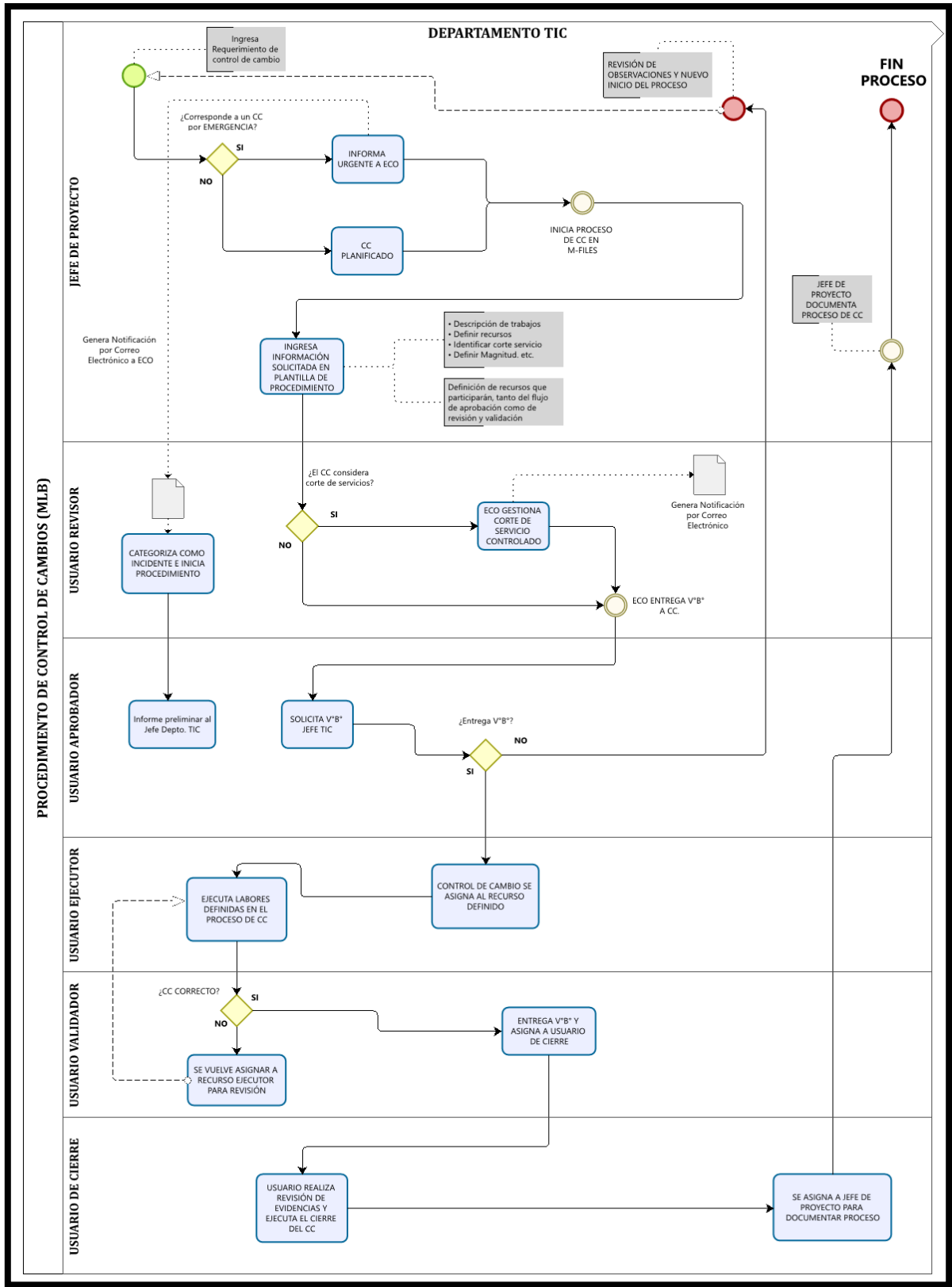
ALCALDIA

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

DEPTO. DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES/RESULTADOS	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
Documentación del proceso.	<p>Finalmente, el usuario responsable del Control de Cambio debe adjuntar a la plataforma toda la documentación necesaria para obtener una correcta documentación del proceso gestionado.</p> <p>Elemento de Entrada: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. PUBLICADO.</p> <p>Elemento de Salida: Documento Control de cambios enviado mediante flujo en Plataforma M-Files. PUBLICADO.</p>	Jefe de Proyecto

III. FLUJOGRAMA



IV. PLANTILLA DE METADATOS REQUERIDOS EN PLATAFORMA M-FILES.

Propiedad	Valor
Clase	Control de Cambios
Nombre o título	[Texto]
IDSGD	[Automático]
Fecha de solicitud	[Automático]
Nombre del documento	[Automático]
Dueño del documento	[Automático]
Dirección	[Lista de valores] [Direcciones]
Tipo de control de cambio	[Lista de valores]
Información del Cambio	
Descripción	[Campo texto]
Hora inicio	[Hora]
Hora fin	[Hora]
Fecha	[Fecha]
Solicitado por	[Lista de valores] [Funcionarios]
Revisado por	[Lista de valores] [Funcionarios]
Categoría del cambio	[Lista de valores]
¿Requiere corte de servicio?	Sí/No
Complejidad del cambio	[Lista de valores]
Participantes del Cambio	
Ejecutor	[Lista de valores] [Funcionarios]
Validación	[Lista de valores] [Funcionarios]
Cierre del CC	[Lista de valores] [Funcionarios]
Notificación	[Lista de valores] [Funcionarios]
Observaciones Conclusiones	
Observaciones	[Texto]

V. MATRIZ DE RIESGO/OPORTUNIDADES

Procedencia	Tipo	Efecto	Acciones (6.1.1.a)	Responsable	Implementación (6.1.1.b.1)	Evaluación (6.1.1.b.2)
CC.TIC.01 CONTROL DE CAMBIOS	Riesgo	No cumplir con los tiempos definidos para el Control de Cambios programado	Sistematizar procedimiento	TIC	Revisión presupuestaria y Presentación a comité estratégico	Comité Estratégico

VI. INDICADORES

INDICADORES DE DESEMPEÑO (ID)						
NOMBRE DEL INDICADOR (FÓRMULA DE CÁLCULO)	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN			FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
	MALO (CORRECCIÓN)	REGULAR (PREVENCIÓN)	BUENO (VALIDACIÓN)	MONITOREO	EVALUACIÓN	
1. % de cumplimiento dentro de los plazos definidos para un control de cambio.	ID > 80%	81% ≤ ID < 89%	ID ≤ 90%	TRIMESTRAL	ANUAL	
2. % de cumplimiento asociado a los	ID > 90%	91% ≤ ID < 95%	ID ≤ 96%	TRIMESTRAL	ANUAL	

**ALCALDIA
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
DEPTO. DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Controles de Cambio Emergencia, función de la solución al incidente.					
---	--	--	--	--	--

ALCALDIA

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

DEPTO. DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

2. **ESTABLÉZCASE**, que el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones dependiente de la Secretaría Comunal de Planificación, velar por el cumplimiento del procedimiento aprobado en el primer resuelto del presente acto administrativo.
3. **INSTRÚYASE** a la Dirección de Gestión de Personas y al Departamento de Comunicaciones de informar permanentemente a todos los funcionarios y colaboradores del Municipio, por todos los medios pertinentes, acerca del procedimiento que este decreto aprueba.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

VIVIAN BARRA PEÑALOZA
SECRETARIO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

JUAN CRISTÓBAL LIRA IBÁÑEZ
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

Este documento incorpora Firma(s) Electrónica(s) Avanzada(s)

