

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-03
	Versión: 1.2	Página: 1 de 7

1. Objetivo

Evaluar y planificar el proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio de TI.

2. Alcance

El procedimiento es aplicable a todos los servicios establecidos en los acuerdos de nivel de servicio del Grupo Pachuca, desde que se hace la petición del cambio hasta el cierre del cambio.

3. Receptor del servicio

Clientes y usuarios.

4. Responsable

Dirección de Tecnologías de Información, Gerencias de Tecnologías de Información.

5. Áreas Involucradas

Clientes (Directivos, Gerentes y Coordinadores del Grupo Pachuca) Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

AREA	PUESTO	RESPONSABLE (Nombre y Firma)
Dirección de Nivel Básico		
Dirección de Licenciatura y Posgrado		
Responsable de Enlace Operativo		
Dirección de Administración y Finanzas		
Dirección de Competitividad		
Gerencia de Recursos Humanos		
Dirección de Fundación		
Líder de Componente Deportivo		

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-03
	Versión: 1.2	Página: 2 de 7

Coordinación de Biblioteca		
Dirección de Operaciones		
Coordinación de Servicios Escolares		
Gerencia de Residencia		
Dirección de Tecnologías de Información		
Coordinación de Promoción		

6. Contenido

Clientes o Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

6.1 Realizar la petición a través del Centro de Servicio (Software <https://mail.tuzos.com.mx/zimbra/#21>) o derivado de la Gestión de Incidentes (UFD-TI-PR-02) la cual también tiene que registrarse en el Centro de Servicio. En donde los objetivos comprenden: Corrección de errores, innovación y mejora de los servicios y cumplimiento de nuevos acuerdos de servicio.

Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

6.2 Registrar la petición de cambio derivada de la Gestión del Establecimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (UFD-TI-PR-01) o de la Gestión de Incidentes (UFD-TI-PR-02). La cual debe ser correctamente registrada para poder realizar el seguimiento de todo proceso de cambio.

6.3 Aceptar o filtra las peticiones de cambio para aceptar las de mayor consideración. En caso de que sea aprobada se continúa con el proceso. De lo contrario se regresa al punto 6.1. se devuelve la petición de cambio al solicitante para que presente nuevas alegaciones.

6.4 Clasificar para su correcto procesamiento del cambio es necesario determinar su: Prioridad y Categoría.

Prioridad: Importancia relativa, que determina el calendario del cambio.

Categoría: Impacto y dificultad del cambio que determinarán la asignación de recursos y plazos previstos.

6.5 Determinar la urgencia del cambio ya que en ocasiones el “cambio no puede esperar” debido a

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-03
	Versión: 1.2	Página: 3 de 7

interrupciones de servicios críticos se deben aplicar protocolos de emergencia como es la aprobación directa por parte del Director de TI. Si es urgente se continúa con el proceso. De lo contrario se pasa al punto 6.7.

6.6 Autorizar la realización del cambio derivado de una urgencia y procede a continuar con el punto 6.8.

6.7 Realizar la planificación para decidir la aprobación definitiva del cambio, elaborando calendarios realistas de cambio, cumpliendo con los objetivos previstos y minimizando las incidencias secundarias derivadas del cambio.

6.8 Coordinar el entorno de desarrollo, las pruebas necesarias y la implementación para determinar si funciona el cambio o no. En caso de funcionar se brinca al punto 6.10. De lo contrario se sigue el proceso.

6.9 Realizar los planes de Back-Out en caso de no funcionar los cambios establecidos, volviendo en el menor tiempo posible a la última configuración estable anterior al cambio. Además de impedir que se pierdan datos e información valiosa durante los procesos de implantación del cambio. Y se regresa al punto 6.4.

6.10 Aplicar el Procedimiento para la Gestión de Configuraciones (UFD-TI-PR-04) en caso de que los cambios funcionaron.

Clientes y Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

6.11 Cerrar el cambio con la satisfacción de los clientes, además se termina documentar y cerrar todo el cambio.

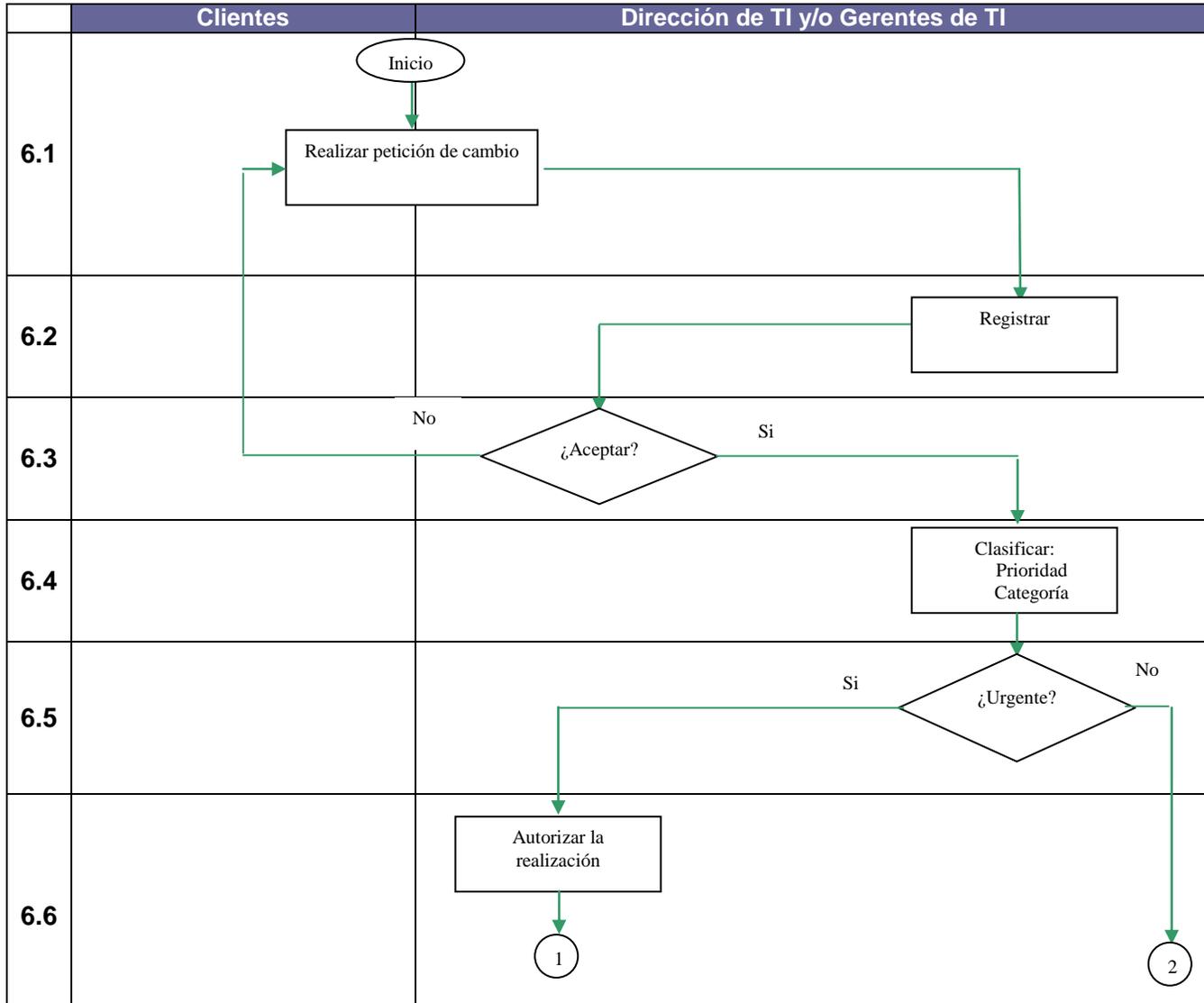
Salida / Fin

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-03
	Versión: 1.2	Página: 4 de 7

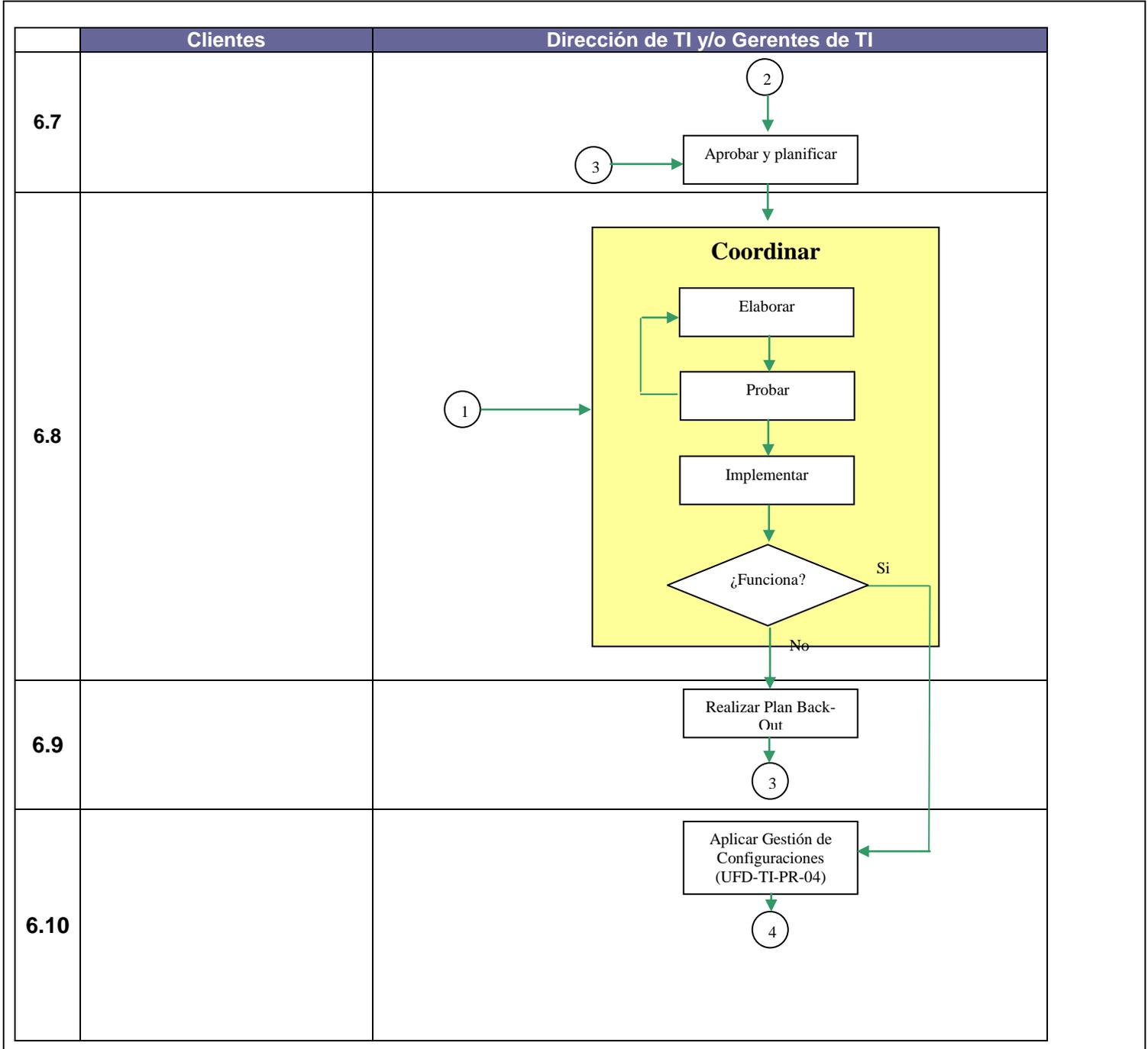
7. Diagrama de Flujo



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

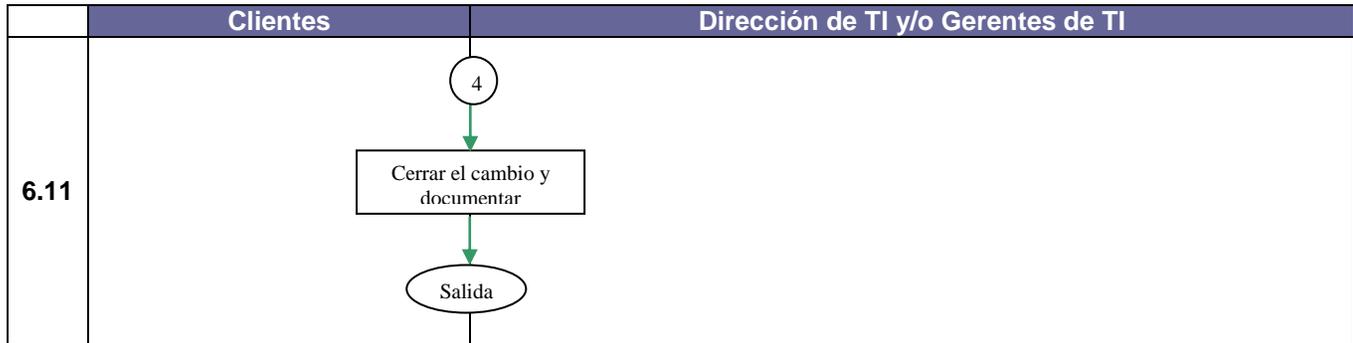
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-03
	Versión: 1.2	Página: 5 de 7



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-03
	Versión: 1.2	Página: 6 de 7



8. Resultado deseado / Entregables

Atención a cambios.
Cambios realizados.

9. Indicador (es)

Indicador	Descripción	Factor	Formula	Frecuencia	Meta
Gestión (Área)	Generar los cambios de forma eficiente completados por tiempo y categoría cuidando la continuidad de los servicios de TI	Eficacia	$\%EC = \frac{(NTCG-NTCB)}{NTCG} \times 100$	Mensual	90%

NTCG= Número Total de Cambios Solicitados
NTCB= Número Total de Cambios con Back Out

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO

Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-03
	Versión: 1.2	Página: 7 de 7

10. Aportación / Alineación a la Filosofía Institucional / PDI

Contribuir en el Objetivo Estratégico 4, para su crecimiento, construcción y ejecución de las tecnologías de información y comunicación, por medio de la atención de las necesidades de los usuarios.

Referencia:

Objetivo Estratégico 4: Utilizar las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas, a través de centros de atención y extensión universitaria en el país y el mundo con infraestructura, tecnológico-educativa y deportiva de vanguardia.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			