

1. Propósito

Establecer un procedimiento estructurado para la gestión de cambios en los sistemas, procesos, controles y activos relacionados con la seguridad de la información en **la organización**, garantizando que los cambios se planifiquen, evalúen, aprueben, implementen y revisen de forma controlada para minimizar riesgos y garantizar la continuidad operativa.

2. Alcance

Aplica a todos los cambios que puedan afectar la infraestructura tecnológica, procesos, documentación y controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) dentro del **DOC 001 Alcance del SGSI**.

3. Referencias Normativas y Documentales

- ISO/IEC 27001:2022 — Control 8.32 Gestión de Cambios.
- **POL 003 Política de Gestión de Cambios.**
- **FOR 017 Registro de Cambios.**
- **PRO 004 Planificación y Control Operacional.**

4. Definiciones

Término	Descripción
Cambio	Modificación planificada o no planificada que afecta sistemas, procesos o controles del SGSI.
Evaluación de impacto	Análisis del efecto potencial del cambio en la seguridad, operaciones y continuidad.
Aprobación de cambio	Autorización formal para ejecutar un cambio basado en evaluación de riesgos y beneficios.

5. Procedimiento

Paso	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Solicitud de cambio	Registro formal de la solicitud con detalles técnicos, justificación y alcance.	Solicitante / Responsable SGSI	FOR 017 Registro de Cambios
2	Evaluación	Análisis del impacto, riesgos, recursos necesarios y compatibilidad con el SGSI.	Comité de Seguridad / Responsable TI	Informe de evaluación
3	Aprobación	Decisión sobre la autorización del cambio considerando resultados de la evaluación.	Comité de Seguridad / Dirección General	Acta de aprobación
4	Planificación	Definición de plan de implementación, fechas, responsables y plan de retroceso.	Responsable TI	Plan de cambio

5	Implementación	Ejecución del cambio según plan, con monitoreo y comunicación continua.	Responsable TI	Registros operativos
6	Verificación	Revisión post-implementación para confirmar cumplimiento y detectar incidencias.	Responsable SGSI / Auditoría	Informe de verificación
7	Cierre y documentación	Registro final del cambio y actualización de documentación asociada.	Responsable SGSI	FOR 017 actualizado

6. Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Solicitante	Presentar solicitud completa y justificar necesidad.
Comité de Seguridad	Evaluar riesgos y aprobar o rechazar cambios.
Responsable de TI	Planificar, implementar y reportar el cambio.
Responsable del SGSI	Coordinar proceso y verificar conformidad.
Dirección General	Autorizar cambios críticos y asignar recursos.

7. Indicadores de Desempeño (KPI)

Indicador	Fórmula	Meta
% cambios aprobados vs solicitados	$(\text{Cambios aprobados} / \text{Total solicitados}) \times 100$	$\geq 95 \%$
Tiempo promedio de implementación	$\Sigma \text{ días} / \text{N}^\circ \text{ cambios}$	≤ 10 días
% cambios con incidencias post-implementación	$(\text{Cambios con incidencias} / \text{Total implementados}) \times 100$	$\leq 5 \%$

8. Cumplimiento y Control

El proceso se audita regularmente para asegurar la adecuada gestión y documentación de cambios, minimizando impactos negativos.

9. Mejora Continua

Se revisan indicadores, lecciones aprendidas y resultados para optimizar la gestión de cambios y mitigar riesgos asociados.

Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
001	01.02.2024	Original	CEO