

Políticas de sistemas
Nombre: Políticas Control de Cambio
Código: POR.PS.2019.03
Versión: 1.0

Fecha: 16/07/19
Áreas Involucradas:
Departamentos de Sistemas, Cumplimiento y
Presidencia

Control de Edición

Fecha	Versión	Elaborado Por	Descripción de cambio
16/07/19	1.0	Jorge Bastidas	Generación de documento con inventario de herramientas disponibles para monitoreo de sistema AFX.

Control de Elaboración

Nombre y Apellido	Cargo	Unidad Administrativa	Firma
Jorge Bastidas	Gerente de sistemas	Departamento de sistemas	

Revisado Por

Nombre y Apellido	Cargo	Área Funcional	Firma
Virgilio Alarcón	Oficial	Cumplimiento	

Aprobado Por

Nombre y Apellido	Cargo	Área Funcional	Firma
Javier Hidalgo	Presidente Ejecutivo	Presidencia	

Políticas de sistemas
Nombre: Políticas Control de Cambio
Código: POR.PS.2019.03
Versión: 1.0

Fecha: 16/07/19
Áreas Involucradas:
Departamentos de Sistemas, Cumplimiento y
Presidencia

Tabla de contenido

I.	Objetivo.....	3
II.	Alcance.....	3
III.	Documentos Relacionados.....	3
IV.	Consideraciones Generales.....	3
V.	Periodicidad de revisión.....	4
VI.	Definiciones.....	4
VII.	Políticas	5
VIII.	Proceso.....	6

Políticas de sistemas
Nombre: Políticas Control de Cambio
Código: POR.PS.2019.03
Versión: 1.0

Fecha: 16/07/19
Áreas Involucradas:
Departamentos de Sistemas, Cumplimiento y
Presidencia

I. Objetivo

El presente documento tiene como objetivo describir de manera detallada las políticas vigentes del proceso de control de cambio en la plataforma tecnológica para asegurar la continuidad del negocio.

II. Alcance

Dirigido a todo el personal de la organización que permita regular los cambios a realizar en la plataforma tecnológica provenientes de mejoras establecidas en el RoadMap, aquellas identificadas en requerimientos de los usuarios o regulatorias junto con la gestión de riesgos y manejo de incidentes o problemas detectados que ameriten ajustes planificados o de emergencia así como para atender la obsolescencia tecnológica y aquellas que permitan además seguir las tendencias y buenas prácticas metodológicas bajo marcos de referencia conocidos para impulsar un modelo de servicios y capacidades.

III. Documentos Relacionados

Misión y Visión empresarial, Políticas de role Swap, Diagrama del diseño de la arquitectura tecnológica, Matriz de Riesgos, Herramientas de Monitoreo y Procedimientos de atención de reclamos.

IV. Consideraciones Generales

El control general de las características, normas y procesos relacionados con el presente documento, será realizado por el Departamento de Sistemas y supervisado por la Presidencia.

Todas las variaciones que el presente documento tenga a partir de la fecha en él indicada, deberán ser canalizadas a través del departamento de sistemas, previa aprobación de la presidencia ejecutiva y atendiendo las recomendaciones de la Auditoría de Sistemas.

El departamento de sistemas será la unidad responsable de resguardar el original del presente documento, con las respectivas firmas de conformidad y autorización para su implantación.

Las normas descritas en este documento, así como las actividades y/o funciones que de ellas se deriven, deberán cumplir, respetar y regirse por las políticas vigentes de Asesoría Financiera IO, C.A., Casa de intercambio.

Los representantes del departamento del sistema deben divulgar la información contenida en el presente documento al personal encargado de los procesos a describir, a fin de que sea asumida la responsabilidad de acuerdo a sus funciones y niveles que corresponda, al atender o solucionar situaciones no previstas en el mismo.

V. Periodicidad de revisión

El presente manual será revisado y actualizado semestralmente o cuando se generen cambios en la organización, legislaciones y/o regulaciones que tengan incidencias directas en el mismo.

VI. Definiciones

Cambio: se refiere a cualquier alteración del estado actual de algún componente que forma parte de la plataforma tecnológica para atender las operaciones de la organización.

VPN: Siglas para puerto de red virtual (Virtual Port Network), es un método de conexión para simular una red privada de forma virtual.

Servidor: Equipo Físico o Virtual que provee recursos y servicios a diferentes dispositivos.

Servidor Interno: Equipo físico ubicado en las oficinas de AFX.

Servidores de producción: Infraestructura de servidores virtuales de AFX en las plataformas de DaycoHost.

Políticas de sistemas
Nombre: Políticas Control de Cambio
Código: POR.PS.2019.03
Versión: 1.0

Fecha: 16/07/19
Áreas Involucradas:
Departamentos de Sistemas, Cumplimiento y
Presidencia

Power BI: Software de Visualización de inteligencia de negocios de Microsoft usado para construir tableros de gestión.

Dashboard: Tablero con indicadores de gestión y reportes con registros obtenidos de las tablas del sistema con cálculos de conteo de registros y operaciones aritméticas para totalizaciones.

Freshdesk: Proveedor de herramienta de soporte a usuarios HelpDesk

RRSS: Redes Sociales.

DataCenter : Centro de Datos con facilidades de cómputo, almacenamiento, energía y conectividad provisto por un tercero o propio.

Nube: del inglés cloud storage, es un modelo de almacenamiento de datos basado en redes de computadoras, ideado en los años 1960, donde los datos están alojados en espacios de almacenamiento virtualizados, por lo general aportados por terceros.

VII. Políticas

Las presentes políticas tiene carácter obligatorio para todos los miembros de AFX para asegurar la continuidad del negocio y dar cumplimiento a la legislación que regula sus operaciones.

1. La definición de los controles de cambios se lleva a cabo con base a las necesidades de las áreas solicitantes, tanto funcionales como técnicas y es realizada por el Comité conformado por Gerente de Sistemas, Oficial de Cumplimiento, Defensor del Usuario y Presidente Ejecutivo, según sea el caso, que conforman el Comité de Cambios de la Organización para su gobernanza.
2. El Gerente de Sistemas deberá avalar los controles de cambio que tenga un alto impacto, de carácter emergente, a través de variables de urgencia y prioridades que tengan criticidad alta apoyado por su equipo de trabajo y asesores, en caso de requerirse.
3. Cumplir con los procedimientos y protocolos establecidos en la normativa vigente de la SUNACRIP y demás instancias regulatorias de la República Bolivariana de Venezuela.
4. La gestión de la administración y operación de la infraestructura tecnológica de AFX estará guiada por las mejores prácticas ITIL, COBIT, TBM, TOGAF, CMMI o cualquier otra que se defina aplicar o adaptar para procurar el mejor desempeño de la plataforma y RoadMap vigente.
5. Todo cambio de alta criticidad deberá estar soportado por un acta del cambio, Plan de reverso, Plan de Comunicaciones, Matriz RACI y Matriz de Riesgos avalado por el Comité antes de su aplicación.
6. Todo cambio de baja criticidad deberá estar soportado por un acta del cambio, Plan de reverso, Plan de Comunicaciones avalado por el Gerente de Sistemas e informado al Comité de Cambios.

Políticas de sistemas
Nombre: Políticas Control de Cambio
Código: POR.PS.2019.03
Versión: 1.0

Fecha: 16/07/19
Áreas Involucradas:
Departamentos de Sistemas, Cumplimiento y
Presidencia

VIII. Proceso

Actividad	Descripción	Responsable
1.Crear solicitud de cambio	Se debe crear un ticket con el requerimiento y adjuntar toda la documentación necesaria de ser el caso.	Solicitante
2.Preparar la solicitud de control de cambios, requisitos y documentación.	Se Registrará la solicitud de control cambios, se validan requisitos y se genera documentación requerida, de no estar completo se emite comunicación a los involucrados con la documentación requerida.	Gerente de Sistemas
3.Revisar solicitud de control de cambios, requisitos y documentación.	Se Revisará la solicitud de cambios, requisitos y documentación ¿Se encuentra documentación completa? SI: Actividad 4 NO: Actividad 2	Comité
4.Planificación del cambio	Se define ventana de mantenimiento más oportuna que reduzca el impacto en las operaciones, según la prioridad, y se define responsable de ejecutar el cambio.	Comité
5.Comunicación del	Se emite comunicado a todos los involucrados	Comité (Alto impacto)

Políticas de sistemas
Nombre: Políticas Control de Cambio
Código: POR.PS.2019.03
Versión: 1.0

Fecha: 16/07/19
Áreas Involucradas:
Departamentos de Sistemas, Cumplimiento y
Presidencia

cambio	según los canales establecidos	Gerente de Sistemas (Bajo)
6.Revisar la implementación del cambio en su proceso de estabilización	Se evalúa resultados del proceso de control de cambios aplicado y ejecutado en la infraestructura tecnológico ¿Aprueba? Si: Actividad 8 No: Actividad 7	Comité
7. Reverso	Se ejecuta reverso del cambio y se comunica	Gerente de Sistemas/ Responsable del cambio
8.Cierre	Se cierra el cambio y se comunica su completitud	Responsable del cambio



<https://afx.trade/>