



SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
HOSPITAL DE TOMÉ

TOMÉ, 28 OCTUBRE 2025

VISTOS:

Considerando el Decreto Fuerza Ley N° 01/24.04.2006 del MINSAL; el D.F.L. N° 29/2004 sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; la Resolución N° 6/2019 de Contraloría sobre exención de toma de razón en materias de personal; los Decretos Supremos de Salud N° 140/2005 y N° 38/2005 que aprueban los Reglamentos Orgánicos de los Servicios de Salud y de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad; la Resolución Exenta N° 2778/2023 del SSThno; la Resolución Exenta N° 1251/2023 que aprueba la Política General de Seguridad de la Información del Hospital de Tomé; el COMGES 2025; y el Ordinario N° 943/2025 del Subsecretario de Redes Asistenciales sobre implementación de controles críticos de seguridad de la información según ISO/IEC 27001:2022; que, conforme al D.S. N° 285/2022 y la Ley N° 21.663 de Ciberseguridad, el Hospital de Tomé se encuentra incluido en la lista preliminar de **Operadores de Importancia Vital (OIV)**; y que, mediante la Providencia N° DHT-6553 y el oficio N° 0106 clasificado como secreto, se instruye evacuar un Informe Técnico Fundado respecto del cumplimiento de los criterios del artículo 4° del D.S. N° 285/2022, se da curso a la presente comunicación.

CONSIDERANDO:

1. Que la adecuada gestión de los cambios en la infraestructura tecnológica, hardware, software y sistemas de información es fundamental para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los activos de información del Hospital de Tomé.
2. Que los cambios deben ejecutarse bajo un procedimiento formal, estandarizado, controlado y trazable, minimizando riesgos de interrupciones, errores, vulnerabilidades y pérdida de información.
3. Que la implementación de una Política de Gestión de Cambio permite definir roles, responsabilidades, tipos de cambios, planes de implementación, pruebas y planes de rollback, asegurando continuidad operativa y cumplimiento normativo.
4. Que la presente política es aplicable a todos los funcionarios, personal a honorarios y terceros que intervengan en los procesos de solicitud, implementación o supervisión de cambios en los sistemas de información del Hospital de Tomé.

RESUELVE EXENTA N° 2127

1. **APRUÉBASE** la Política de Gestión de Cambio del Hospital de Tomé, que establece lineamientos, responsabilidades, procedimientos y flujos de aprobación para la planificación, implementación, supervisión, prueba, revisión y cierre de cambios en la infraestructura de comunicaciones, hardware, software básico y aplicaciones, según lo detallado en el documento anexo.
2. **DISPÓNGASE** que todos los cambios se gestionen a través del sistema de Solicitud de Cambio (RFC), considerando las categorías de cambio: estándar, menor, mayor y urgente, con sus respectivos flujos de aprobación, planes de implementación, planes de rollback y pruebas post-implementación, tal como se define en la política.



SERVICIO DE SALUD TALCAHUANO
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
HOSPITAL DE TOMÉ

3. **ENCÁRQUESE** a las Unidades de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, al Responsable de Ciberseguridad y al Equipo de Control de Cambios (ECC) la supervisión, ejecución y actualización periódica de la política, asegurando el cumplimiento de los procesos, la trazabilidad de los cambios, la documentación de resultados, y la correcta gestión de riesgos asociados.
4. **DEJASE CONSTANCIA** que los responsables de sistemas y aplicaciones, así como los implementadores del cambio y usuarios clave, deberán aplicar la política en sus respectivas funciones, validando cambios, reportando incidentes y manteniendo registros actualizados en los inventarios correspondientes (infraestructura, hardware y aplicaciones).
5. **ESTABLÉCESE** que la presente resolución entra en vigor a partir de su publicación, y cualquier modificación futura deberá efectuarse mediante resolución exenta de la autoridad competente, asegurando la coherencia con las normativas legales y estándares internacionales aplicables.

“ANÓTESE Y COMUNÍQUESE”

LEC/CCU/ccu

Nº INT. 03/28.10.2025

DISTRIBUCIÓN:

- Subdirección Administrativa H. Tomé
- Subdirección Médica H. Tomé
- Oficina de Partes Hospital de Tomé
- CR. Apoyo Diagnóstico
- Área Recursos Físicos
- Área Gestión y Desarrollo de las Personas
- CR. Atención Cerrada
- CR. Atención Abierta
- CR. Emergencia



Firmado por Aníbal Antonio Cea Henríquez
Fecha 28/10/2025 15:09:26 CLST

PUEDE VALIDAR ESTE DOCUMENTO CON EL SIGUIENTE CODIGO:309277-51720
EN LA SIGUIENTE URL: https://sstalcahuano.cl/validador_panel



POL03-25-0004

**POLITICA DE SEGURIDAD CONTROL DE CAMBIOS
EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO
DE INFORMACION**

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – Hospital de Tomé

Versión Oficial Actual 1 – Agosto 2025

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 2 de 9
				TLP:BLANCO

Contenido

1	PROPÓSITO	3
2	ALCANCE	3
3	TERMINOLOGÍA.....	3
4	DOCUMENTOS APLICABLES	3
5	ROLES Y RESPONSABILIDADES	3
6	DEFINICIONES:	4
7	PROCEDIMIENTO	5
7.1	Requisitos generales para la gestión de cambios	5
7.1.1	Antes del proceso de cambio	5
7.1.2	Durante el proceso de cambio.....	7
7.1.3	Posterior al proceso de cambio.....	7
7.2	Cambios en la Infraestructura de Comunicaciones, Hardware y Software Básico	8
7.2.1	Cambios infraestructura de comunicaciones y hardware	8
7.2.2	Cambios de software básico	8
7.3	Cambios en Aplicaciones.....	8
7.3.1	Consideración general	8
8	REGISTROS	8
9	DIFUSION	9
10	REVISION Y MEDICION	9
11	EXCEPCIONES AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA:	9
12	CONTROL DE VERSIONES	9

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 3 de 9
TLP:BLANCO				

1 PROPÓSITO

Este procedimiento define los pasos a seguir para la gestión controlada de todos los cambios realizados en la Infraestructura de Comunicaciones, Hardware, Software y sistemas de procesamiento de información del Hospital de Tomé. El objetivo es minimizar el riesgo de interrupciones no planificadas, errores, pérdida de datos, vulnerabilidades de seguridad y garantizar la continuidad operativa y la integridad de la información.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los cambios en el hardware, infraestructura de comunicaciones, software, aplicaciones, sitios web y bases de datos del Hospital de Tomé.

3 TERMINOLOGÍA

MINSAL: Ministerio de Salud.

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de Información.

4 DOCUMENTOS APLICABLES

- NCh-ISO27001.0f2013 Tecnología de la información – Técnicas de seguridad – Sistemas de gestión de la seguridad de la información – Requisitos.

5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Unidades TIC (Tecnologías Digitales / Operaciones)**
 - Planificar, coordinar y ejecutar los cambios en aplicaciones.
 - Planificar e instalar los nuevos Sistemas Aplicativos o actualizaciones en los ya existentes.
 - Planificar, coordinar y ejecutar los cambios en la infraestructura de comunicaciones, hardware y software básico.
 - Realizar el control de las aprobaciones del usuario antes de realizar los cambios solicitados.
 - Atender las solicitudes y requerimientos de usuarios, ante incidentes y cambios mayores.

Responsable de Ciberseguridad Responsable general de la supervisión y cumplimiento de este procedimiento.

Equipo de Control de Cambios (ECC): Responsable de evaluar, priorizar y aprobar los cambios normales y urgentes.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 4 de 9
				TLP:BLANCO

Propietarios de Sistemas/Aplicaciones: Responsables de solicitar cambios, participar en la evaluación del impacto y aprobar los cambios en sus respectivos sistemas y aplicaciones.

Implementadores del Cambio: Personal técnico responsable de ejecutar los cambios aprobados.

Usuarios: Responsables de probar y validar los cambios implementados.

6 DEFINICIONES:

- **Cambio:** Cualquier modificación, adición, eliminación o actualización realizada en los medios y sistemas de procesamiento de información.
- **Solicitud de Cambio (RFC - Request for Change):** Ticket de cambio registrado en la Mesa de Servicio que documenta toda la información necesaria para la evaluación, aprobación, implementación y cierre del cambio.
- **Equipo de Control de Cambios Organizacional (ECCO):** Grupo de personas responsables de evaluar, priorizar y aprobar los cambios.
- **Tipos de Cambio:**
 - **Menores:** Los cambios menores son aquellos de impacto y riesgo medio a bajo. No son cambios triviales y pasan por todas las etapas del ciclo de vida del cambio, incluida la aprobación del ECCO (Equipo Control de Cambio Organizacional). Eventualmente, los cambios menores se convierten en cambios estándar en el futuro.
 - **Estándar:** Los cambios estándar son preaprobados por el ECCO (Equipo Control de Cambio Organizacional) y tienen un impacto y riesgo bajos. Estos cambios ocurren a intervalos regulares y siguen una plantilla estándar.
 - **Mayores:** Un cambio mayor es un cambio de alto impacto y alto riesgo en los sistemas de producción. Requiere la aprobación del ECCO (Equipo Control de Cambio Organizacional) y también la aprobación de la Subdirección / Dirección. Tiene un impacto significativo en las operaciones comerciales en curso y puede tener implicaciones financieras.
 - **Urgente:** Los cambios de emergencia son interrupciones inesperadas que deben resolverse lo más rápido posible. No siguen el flujo de trabajo convencional, y se crea una RFC (Solicitud de Cambio) retrospectiva después de la implementación. El ECCO es responsable de gestionar las aprobaciones. La revisión se realiza posteriormente para evitar posibles riesgos en la infraestructura en el futuro, y la documentación detallada se completa después de la implementación.
- **Plan de Implementación:** Documento detallado que describe los pasos para implementar el cambio, incluyendo responsables, cronograma y recursos necesarios.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 5 de 9
TLP:BLANCO				

- **Plan de Rollback:** Conjunto de pasos definidos para revertir el cambio a su estado anterior en caso de fallas o problemas.
- **Pruebas Post-Implementación:** Verificación de que el cambio se ha implementado correctamente y funciona según lo esperado.

7 PROCEDIMIENTO

7.1 Requisitos generales para la gestión de cambios

Para cualquier cambio en la Infraestructura de Comunicaciones, Hardware, Software Básico y Aplicaciones se deben considerar los siguientes puntos:

7.1.1 Antes del proceso de cambio

El solicitante debe registrar un ticket de cambio en la Mesa de Servicio TI, incluyendo lo siguiente:

Solicitud de Cambio (RFC):

- **Creación de la RFC:** Cualquier cambio propuesto debe documentarse mediante una Solicitud de Cambio (RFC) en el sistema disponible para ello (Mesa de Servicio) (Solo para uso de TI). La RFC debe incluir al menos la siguiente información:
 - **Título del Cambio:** Descripción clara y concisa del cambio.
 - **Solicitante:** Nombre y departamento del solicitante.
 - **Fecha de Solicitud:** Fecha en que se realiza la solicitud.
 - **Justificación del Cambio:** Razón por la que se requiere el cambio (ej. mejora, corrección de errores, cumplimiento normativo, actualización).
 - **Descripción Detallada del Cambio:** Especificación técnica del cambio a realizar.
 - **Sistemas y Servicios Afectados:** Identificación clara de los sistemas y medios de procesamiento de información que serán modificados.
 - **Impacto Esperado:** Descripción de los efectos previstos del cambio en los sistemas, usuarios y procesos de negocio.
 - **Riesgos Potenciales:** Identificación de los posibles riesgos asociados con la implementación del cambio.
 - **Plan de Implementación Preliminar:** Pasos generales para implementar el cambio.
 - **Plan de Rollback Preliminar:** Pasos generales para revertir el cambio en caso de fallas.
 - **Recursos Necesarios:** Personal, hardware, software, tiempo estimado.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 6 de 9
				TLP:BLANCO

- **Ventana de Cambio Sugerida:** Período de tiempo preferido para la implementación.

Coordinar el cambio con las áreas involucradas o propietarios de los sistemas afectados, para que se efectúe durante periodos de baja carga de trabajo.

Aprobación del Cambio:

- **Cambio Estándar:** Este ciclo de vida tiene una preaprobación por el ECCO por ende sus estados serán:
 - Abierto -> Liberación Pendiente -> Revisión Pendiente -> Cerrado
- **Cambios Menor:** Requiere la aprobación del ECCO, sin embargo, no es necesaria la aprobación de la dirección o subdirección de la institución, sus estados serán:
 - Abierto -> Planificación -> Esperando Aprobación -> Liberación Pendiente -> Revisión Pendiente -> Cerrado
- **Cambios Mayores:** Requiere la aprobación del ECCO + Subdirección Administrativa o Dirección, los estados serán:
 - Abierto -> Planificación -> Esperando Aprobación -> Liberación Pendiente -> Revisión Pendiente -> Cerrado
- **Cambios Urgentes:** Solo requerirá la aprobación del Jefe de Área de Tecnologías de la Información y su flujo será:
 - Abierto -> Esperando Aprobación -> Liberación Pendiente -> Revisión Pendiente -> Cerrado

Planificación Detallada del Cambio:

- **Desarrollo del Plan de Implementación:** Se elaborará un plan de implementación detallado, incluyendo los pasos específicos, responsables, cronograma, herramientas y recursos necesarios.
- **Desarrollo del Plan de Rollback:** Se elaborará un plan de rollback detallado que permita revertir el cambio de forma segura y eficiente en caso de problemas. (Siempre que sea posible)
- **Plan de Pruebas:** Se definirá un plan de pruebas detallado para verificar la correcta implementación del cambio y su funcionalidad esperada. Esto incluirá pruebas unitarias, de integración y de aceptación por parte del usuario.
- **Comunicación:** Se definirá un plan de comunicación para informar a las partes interesadas sobre el cambio, su cronograma y posibles impactos.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 7 de 9
				TLP:BLANCO

7.1.2 Durante el proceso de cambio

Contar siempre con la colaboración o contacto directo de los fabricantes o empresas de soporte relacionadas al software y/o equipamiento.

Generar y mantener registros relacionados con el cambio.

Implementación del Cambio:

- **Ejecución del Plan:** El cambio se implementará siguiendo el plan detallado y dentro de la ventana de cambio aprobada, sin embargo, el procedimiento variará según el tipo de cambio:
 - **Cambios Menor y Estándar:** La implementación se gestiona directamente desde el ticket de cambio en la Mesa de Servicio TI.
 - **Cambios Mayores, Urgentes o que agrupen múltiples RFC:** Se debe crear un Ticket de Liberación (Release), el cual actuará como marco de control para la ejecución coordinada.
- **Supervisión:** La implementación será supervisada por el personal responsable. (Grupo o agente)
- **Comunicación durante la Implementación:** Se mantendrá informadas a las partes interesadas sobre el progreso de la implementación a través del Portal de Estado de TI y del ticket de Cambio o Liberación respectivamente.

7.1.3 Posterior al proceso de cambio

Pruebas Post-Implementación:

- **Ejecución de Pruebas:** Se ejecutarán las pruebas definidas en el plan de pruebas para verificar la correcta implementación y funcionalidad del cambio.
- **Validación por el Usuario:** Los usuarios clave validarán que el cambio cumple con sus requisitos y no afecta negativamente sus procesos.
- **Documentación de Resultados:** Los resultados de las pruebas se documentarán. (En el mismo Ticket)

Revisión y Cierre del Cambio:

- **Revisión Post-Implementación:** Una vez finalizadas las pruebas, se realizará una revisión para evaluar el éxito del cambio, identificar cualquier problema surgido y documentar las lecciones aprendidas.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 8 de 9
				TLP:BLANCO

- **Cierre del RFC:** El RFC se cerrará formalmente una vez que se haya verificado la correcta implementación, se hayan completado las pruebas y se haya documentado la revisión post-implementación.

Registrar los cambios en los inventarios según corresponda:

- Inventario de Infraestructura de Comunicaciones.
- Inventario de Hardware.
- Inventario de Aplicaciones.

7.2 Cambios en la Infraestructura de Comunicaciones, Hardware y Software Básico

7.2.1 Cambios infraestructura de comunicaciones y hardware

Unidades TI **Hospital de Tomé** según corresponda, son responsable de planificar internamente y/o una tercera parte (proveedor) los cambios que se requieran por mejoras o reparaciones ante fallas.

Cuando en la gestión de un cambio participan terceros, éstos deben ser controlados por las Unidades TI del Hospital de Tomé, según corresponda.

7.2.2 Cambios de software básico

Los cambios deben ser programados de preferencia en horarios de baja demanda, preferentemente horarios PM nocturnos.

No se deben instalar actualizaciones sin antes verificar su autenticidad, integridad y el posible impacto en las aplicaciones.

Se debe instalar la actualización en un ambiente separado de prueba para verificar su funcionamiento, esto aplica a proveedores y debe ser exigible a todo evento.

7.3 Cambios en Aplicaciones

7.3.1 Consideración general

El área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Hospital de Tomé no tiene equipo o personal de desarrollo, por lo que esta sección no será desarrollada hasta que se establezca formalmente una estructura organizacional de este servicio.

8 REGISTROS

- Actualización de inventarios (cuando aplica)
 - ✓ Inventario de Infraestructura de Comunicaciones.
 - ✓ Inventario de Hardware.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS EN LOS MEDIOS Y SISTEMAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION				
	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información			
	Hospital de Tomé	POL03-25-0004	Versión: 1	Página 9 de 9
TLP:BLANCO				

✓ Inventario de Aplicaciones.

9 DIFUSION

La comunicación de la presente política se efectuará de manera que el contenido de la documentación sea accesible y comprensible para todos los usuarios, a lo menos se deberá hacer difusión mediante los siguientes canales:

- Portal de Soluciones de la Mesa de Servicio TI
- Correo informativo.

10 REVISION Y MEDICION

El presente procedimiento deberá ser revisado a lo menos cada dos años o cuando ocurran cambios significativos para asegurar su continua idoneidad, eficiencia y efectividad.

11 EXCEPCIONES AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA:

En situaciones excepcionales, el Jefe de TIC, el CISO o el Comité de Seguridad de la Información tendrán la facultad de evaluar y establecer condiciones específicas para la excepción al cumplimiento de las directrices establecidas en esta política, siempre que tales excepciones no infrinjan la legislación vigente ni comprometan la seguridad de la información.

Cada excepción deberá ser debidamente documentada, y se deberá iniciar un proceso de revisión de la política en el que se determinará si es necesario incorporar directrices adicionales o realizar modificaciones específicas.

12 CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de Aprobación	Motivo del cambio	Secciones modificadas