

	Gestión de Recursos Tecnológicos	CÓDIGO: RT-PR04
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	VERSIÓN: 003
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2019-12-11

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de administración y control sobre los requerimientos de cambio, que surgen a partir de las necesidades de fallas, mantenimiento y actualización de los servicios de TI (Tecnologías de la información), con el fin de asegurar que los cambios se ejecuten en entornos controlados, se minimice el impacto, se definan las prioridades y alcances, administrando eficientemente los recursos requeridos para su ejecución y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio de TI.

2. ALCANCE

Inicia desde la solicitud del cambio, la priorización respectiva, la realización de la correspondiente evaluación técnica, factibilidad, análisis de impacto y riesgo, aprobación, ejecución y termina con el cierre del cambio.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Antivirus [1]: solución informática que se implementa en el Senado de la Republica para el control de los virus informáticos.

ANS Acuerdo de Niveles de Servicio [2]: es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso e n términos de l nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

Aplicación [3]: es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Herramienta De Gestión [4]: software de gestión de registro y control de requerimientos, incidentes y problemas.

Cambio [5]: un cambio es la adición, actualización, modificación o retiro que se realiza sobre cualquier componente en operación y que puede tener algún impacto sobre la prestación de los servicios tecnológicos.

No se consideran cambios las acciones a ejecutar sobre plataformas o servicios en construcción, pilotos o pruebas. Aplica solo para servicios que se encuentren en operación.

Un cambio surge de las necesidades de mejora técnica o funcional de los servicios.

Cambio Estándar [6]: cambio pre-aprobado de bajo riesgo, relativamente común y que sigue un procedimiento de ejecución conocido y probado.

Cambio Normal [7]: cambio pre-aprobado de riesgo moderado o mediano impacto, y que sigue un procedimiento de ejecución conocido y probado.

Cambios Urgentes [8]: aquel cambio sobre la infraestructura o el servicio, que debe ser introducido lo más rápido posible, normalmente con el fin de resolver un incidente sobre un servicio.

Mesa de Servicios [9]: personal de soporte tecnológico encargado de atender los requerimientos, incidentes de la entidad.

PIR (Post Implementation Review) [10]: es la realización de pruebas y revisiones en conjunto con los posibles afectados del cambio realizado, verificando si el cambio surtió el efecto requerido o no.

Plataforma Tecnológica [11]: se entiende por plataforma tecnológica al conjunto de todos los elementos tecnológicos de HARDWARE: servidores, computadores, switches, routers, firewall, etc. SOFTWARE: programas, metodologías y controle necesarios para asegurar su cumplimiento” y su manejo de las comunicaciones en la entidad.

RollBack [12]: plan de recuperación o de retorno a la configuración inicial.

RFC (Request For Change) [13]: Requerimientos para cambio.

Usuario Final [14]: dueño o responsable del servicio de infraestructura (Hardware o Software).

Grupo de cambios [15]: (CAB-Change Advisory Board): Grupo de personas encargadas de la evaluación, priorización, programación de cambios y asignación de responsable del cambio.

Incidente [16]: La interrupción no planeada de un servicio de IT, o la reducción en la calidad de un servicio de TI. También se considera como incidente la falla de un elemento de TI que aún no ha afectado el servicio.

Problema [17]: es un incidente recurrente o mayor, que requiere un tratamiento especial para encontrar la causa-raíz y plantear

una solución temporal o definitiva del mismo.

Impacto del cambio [18]: Medición del efecto del cambio sobre el proceso de negocio.

Prioridad del cambio [19]: Tiempo requerido para que las acciones sean tomadas. La prioridad es medida en función del impacto y la urgencia.

Urgencia del cambio [20]: Medida de la rapidez con la que la implementación del cambio es requerida.

[1] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/antivirus/> el 28 de Octubre de 2.019

[2] Este concepto fue recuperado de <https://www.servicetonico.com/es/service-desk/que-es-un-sla/> el 28 de Octubre de 2.019

[3] Este concepto fue recuperado de <https://247tecno.com/software-de-aplicacion-ejemplos-caracteristicas/> el 28 de Octubre de 2.019

[4] Este concepto fue recuperado de <https://Herramienta De Gestiónsoft.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[5] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[6] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[7] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[8] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[9] Este concepto fue recuperado de <https://Herramienta De Gestiónsoft.com/la-funcion-de-una-mesa-de-ayuda-dentro-de-la-organizacion/> el 28 de Octubre de 2.019

[10] Este concepto fue recuperado <https://www.epmbook.com/pir.htm> el 28 de Octubre de 2.019

[11] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[12] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[13] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[14] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[15] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[16] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[17] Este concepto fue recuperado de <https://www.significados.com/> el 28 de Octubre de 2.019

[18] Este concepto fue recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Impacto_tecnol%C3%B3gico el 28 de Octubre de 2.019

[19] Este concepto fue recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Cambio_tecnol%C3%B3gico_\(concepto\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Cambio_tecnol%C3%B3gico_(concepto)) el 28 de Octubre de 2.019

[20] Este concepto fue recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Cambio_tecnol%C3%B3gico_\(concepto\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Cambio_tecnol%C3%B3gico_(concepto)) el 28 de Octubre de 2.019

4. RESPONSABLES

Responsable del procedimiento: Jefe División de Planeación y Sistemas

Coordinador de Sistemas: rol ejercido por el Asesor II de la División de Planeación y Sistemas, quien se encargará de coordinar el equipo de control de cambios, para que se cumplan los objetivos y alcances de este procedimiento.

Solicitante del Cambio

- Rol responsable de establecer de manera formal la solicitud de cambio, este rol será realizado por los administradores de servicios TI.

Sus responsabilidades incluyen:

- Generar solicitudes de cambio en TI de manera formal a través de los canales o mecanismos habilitados
- Evaluar y confirmar el éxito de los resultados obtenidos de las ejecuciones de cambios en TI.

Equipo de Control de cambios GGC

- Equipo interdisciplinario conformado por representantes líderes de los equipos involucrados en la prestación de los servicios de TI.

Sus responsabilidades incluyen:

- Revisar y evaluar las solicitudes de cambio de TI presentadas al grupo de gestión de cambios, determinando su integridad, completitud e impacto.
- Asesorar la aprobación de las solicitudes de cambio de TI que hayan sido puestas en su conocimiento e informar a los interesados sobre las decisiones.
- Aprobar los cambios normales.

Gestor de Cambios

- Rol encargado de la efectiva ejecución del proceso de Gestión de Cambios de TI en el día a día. Asegura que todas las actividades del proceso se ejecutan y que están asignadas adecuadamente. Es el punto focal del proceso y requiere del soporte y apoyo de los diferentes grupos y equipos de la DPS.

Sus responsabilidades incluyen:

- Establecer el marco del proceso de Cambios de TI
- Revisar y garantizar el cumplimiento de las políticas, normas, estándares del procedimiento que rige la administración de cambios de TI

Propietario del Cambio

- Este rol será ejercido por (Administradores de Servicio), los cuales serán responsables por un cambio particular, su

gestión y cierre con la coordinación de los especialistas que sean requeridos. Se le asignan los cambios dependiendo del objeto, naturaleza de los mismos y del grupo al cual pertenece en la División de Planeación y Sistemas. Esto requiere que, cada grupo tenga como mínimo un focal (con su correspondiente suplente) para que se le asignen los cambios cuya naturaleza se relaciona con las responsabilidades del grupo.

Sus responsabilidades incluyen:

- Responsable de completar el formato de la Solicitud de Cambio RT-Fr05 que se le asigne, según la naturaleza y el objeto del cambio.
- Gestionar las solicitudes de Cambios que le sean asignados de principio hasta su cierre.
- Evaluar las solicitudes de cambio y presentar las observaciones a que haya lugar según su criterio de especialidad y al grupo de trabajo al que corresponda.
- Presentar la evaluación realizada sobre los cambios asignados grupo de gestión de cambios en caso que sea convocado, según el tipo y prioridad. (Mayor y Significativo).
- Verificar que las actividades registradas en la solicitud de cambio se hayan ejecutado de acuerdo a lo estipulado, y que haya cumplido el objetivo del cambio solicitado.

5. CONDICIONES GENERALES

Políticas de Gestión de Cambios

- La División de Planeación y Sistemas deberá contar con un Gestor de Cambios responsable de hacer cumplir a cabalidad el procedimiento de gestión de cambios.
- Todo cambio de TI en algún elemento de la infraestructura tecnológica, deberá seguir el procedimiento de cambios sin excepción.
- Las solicitudes de cambios deberán ser presentadas en formato (Requerimiento para cambios – RFC) RT-Fr05, con el diligenciamiento total de los campos requeridos (deberá contar con análisis de riesgo, identificación de impacto y de la prioridad para la aprobación y ejecución).
- Todo cambio en TI ejecutado deberá ser formalmente entregado y cerrado de manera oportuna.
- Las notificaciones de interrupción del servicio a usuarios, deberán ser enviadas a través del correo de la División de Planeación y Sistemas.
- Cambios en TI ejecutados deberán contar con el respaldo de las evidencias relacionadas en las solicitudes de control de cambios.
- Todo cambio en TI, debe cumplir con las políticas descritas en este procedimiento y el Manual de Políticas de Seguridad de la Información.
- Los proyectos que requieran cambio de programas en los sistemas de información deben incluir dentro de su cronograma el tiempo estimado de solicitud de cambio, realización de comité y ejecución del cambio de acuerdo a la programación que se tiene para tal fin.

Políticas para la Evaluación y Ejecución de los Cambios

Los cambios que se notifiquen para paso a producción y no cumplan los siguientes requisitos serán cancelados y se deberá generar otro control:

- Los cambios Los cambios deben tener un consecutivo en la herramienta de gestión. Si el cambio hace parte de un proyecto se debe documentar el número de proyecto.
- El caso reportado en la herramienta de gestión, debe evidenciar el aval del solicitante, para paso a producción.
- Todos los cambios debe estar documentados
- El Gestor de Cambios avala el paso a producción, de acuerdo con la decisión del grupo de control de cambios.
- Todo caso reportado en herramienta de gestión, debe estar en estado Resuelto o Cerrado y debe estar categorizado.
- En caso de NO contar con una herramienta de gestión, los registros se llevarán en una hoja de cálculo

Las actividades control de cambios estándar van de la actividad No. 1 a la actividad No. 05, las actividades de control de cambios normales van de la actividad No. 6 a la actividad No. 13 y las actividades de control de cambios urgentes van de la actividad No.14 a la actividad No. 18.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

CONTROL DE CAMBIOS ESTÁNDAR

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
CONTROL DE CAMBIOS ESTÁNDAR			

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
1	<p>SOLICITAR Y REGISTRAR CAMBIO</p> <p>Se registra en la herramienta de gestión la solicitud del cambio y se adjunta el formato RFC (Generado por la herramienta de gestión), correctamente diligenciado.</p> <p>Los cambios Estándar previamente se han analizado por el Grupo control de Cambios.</p>	Solicitante cambio	Formato RFC (Generado por la herramienta de gestión)
2	<p>APROBAR CAMBIO</p> <p>Teniendo en cuenta que el cambio a aprobar es catalogado como Estándar y que la documentación en la herramienta de gestión es correcta, el gestor del cambio realiza la aprobación del mismo.</p> <p>En dado caso que el cambio no corresponda a un cambio Estándar, el Grupo de Cambios niega la solicitud y finaliza el procedimiento.</p>	Gestor de cambios	Herramienta de Gestión
3	<p>EJECUTAR CAMBIO</p> <p>El responsable de la ejecución realizará las actividades necesarias para desarrollar el cambio de acuerdo al Formato RFC.</p> <p>Si el cambio no es exitoso se implementa la actividad de RollBack.</p>	Propietario del Cambio	Herramienta de Gestión
4	<p>VALIDAR CAMBIO</p> <p>Una vez se ejecuten las actividades planeadas en el RFC se valida la correcta operación de los servicios.</p> <p>En el caso que fuese necesario realizar Rollback (cambio fallido) se debe validar que los servicios queden operando según como se encontraba la plataforma hasta antes de ejecutar el cambio.</p>	Propietario del cambio	Herramienta de Gestión
5	<p>CERRAR CAMBIO</p> <p>Se debe documentar en la herramienta de gestión el resultado de las actividades del cambio. Si las actividades se desarrollaron según lo planificado el resultado del cambio es exitoso; en el caso contrario el resultado del cambio es fallido.</p>	Propietario del cambio Gestor de cambios	Herramienta de Gestión

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CONTROL DE CAMBIOS NORMALES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
6	<p>SOLICITAR Y REGISTRAR CAMBIO</p> <p>Se registra en la herramienta de gestión, la solicitud del cambio y se adjunta el formato RFC correctamente diligenciado.</p>	Solicitante cambio	Formato EFC (Generado por la herramienta de gestión)

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
7	<p>DOCUMENTAR CAMBIO</p> <p>Se adjunta el formato RFC correctamente diligenciado y las evidencias de las pruebas realizadas a la plataforma a intervenir.</p>	Solicitante del cambio	Formato RFC (Generado por la herramienta de gestión)
8	<p>EVALUAR CAMBIO</p> <p>El Equipo control de cambios debe validar que las pruebas se encuentren documentadas, cuente con los backup de la plataforma, la documentación del proceso de cambios se encuentre completa, data de configuración y activos este actualizada y se tenga garantizada la divulgación a los usuarios afectados.</p>	Equipo de control de Cambios	Herramienta de Gestión
9	<p>PRESENTAR CAMBIO</p> <p>El solicitante del cambio es citado por el Equipo control de cambios, para sustentar las actividades y aclarar las inquietudes que se tengan sobre el cambio a implementar.</p> <p>El equipo control de cambios evaluará el impacto de la labor.</p>	Solicitante del cambio	Acta de Reunión
10	<p>APROBAR CAMBIO</p> <p>El Equipo control de cambios, realiza la aprobación del cambio normal.</p> <p>Si el cambio es denegado por el grupo control de Cambios se retorna a la actividad 2 (DOCUMENTAR CAMBIO) para que se hagan las aclaraciones que el equipo solicite.</p>	Equipo control e Cambios	Herramienta de Gestión
11	<p>EJECUTAR CAMBIO</p> <p>El responsable de la ejecución, realizará las actividades necesarias para desarrollar el cambio autorizado por el equipo de Cambios.</p> <p>Si el cambio no es exitoso se implementa la actividad de RollBack.</p>	Propietario del Cambio	Herramienta de Gestión
12	<p>VALIDAR CAMBIO</p> <p>Una vez se ejecuten las actividades se valida la correcta operación de los servicios (PIR).</p> <p>En el caso que fuese necesario realizar Rollback (cambio fallido) se debe validar que los servicios queden operando según el comportamiento previo al cambio.</p>	Propietario del cambio	Herramienta de Gestión
13	<p>CERRAR CAMBIO</p> <p>Se debe documentar en la herramienta de gestión el resultado de las actividades del cambio. Si las actividades se desarrollaron según lo planeado el resultado del cambio es exitoso; en el caso contrario el resultado del cambio será fallido y se regresa a la actividad No. 6.</p>	Propietario del cambio Gestor de cambios	Herramienta de Gestión

CONTROL DE CAMBIOS URGENTES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
14	<p>SOLICITAR CAMBIO</p> <p>Una vez se identifica la necesidad de implementar un cambio de CI, para solucionar una Incidencia, se solicita al Coordinador de Sistemas su autorización; sin previa presentación al Equipo de cambios.</p>	Propietario del cambio	Herramienta de Gestión
15	<p>EJECUTAR CAMBIO</p> <p>El responsable de la ejecución realizará las actividades necesarias para desarrollar el cambio autorizado</p> <p>Si el cambio no es exitoso se implementa la actividad de RollBack.</p>	Propietario del cambio	Acta de reunión
16	<p>VALIDAR CAMBIO</p> <p>Una vez se ejecuten las actividades, se valida la correcta operación de los servicios.</p> <p>En el caso que fuese necesario realizar Rollback (cambio fallido), se debe validar con el equipo de Control de Cambios, que los servicios queden operando según el comportamiento previo</p>	Propietario del cambio	Herramienta de Gestión
17	<p>DOCUMENTAR CAMBIO</p> <p>Se registra en Herramienta De Gestión la solicitud del cambio y se adjunta el formato RFC correctamente diligenciado, con la finalidad de documentar las actividades aprobadas previamente</p>	Solicitante del cambio	Formato RFC (Generado por la herramienta de gestión)
18	<p>CERRAR CAMBIO</p> <p>Se debe documentar en Herramienta De Gestión el resultado de las actividades del cambio. Si las actividades se desarrollaron según lo planificado el resultado del cambio es exitoso; en el caso contrario el resultado del cambio es fallido y se retorna a la actividad 15.</p>	Propietario del cambio Equipo de Control de cambios	Herramienta de Gestión

7. PUNTOS DE CONTROL

- Seguimiento y registro de las actividades a través de la Herramienta de Gestión u Hoja de cálculo

8. BASE LEGAL

- Service Transition ITIL OGC, 2007

9. ANEXOS

- [Anexo 1: Flujograma control de cambios estándar](#)
- [Anexo 2: Flujograma control de cambios normales](#)
- [Anexo 3: Flujograma control de cambios urgentes](#)

10. FORMATOS

- Formato RFC (Generado por la herramienta de gestión).

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- RT-Pr01 Procedimiento soporte técnico y atención a servicios
- RT-Pr03 Procedimiento gestión y monitoreo de la plataforma tecnológica

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 003// Rev. 2// FV. 11 de diciembre de 2019

Cambios:

- Se incluye las referencias a los términos y definiciones
- Se cambia el término Aranda por herramienta de gestión
- Se modifican las actividades para cambios urgentes.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2019-12-11

- Ver. 002// Rev. 2

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-19

- Ver. 001// Rev. 2// FV. 30 de septiembre de 2015

Cambios: Emisión del documento para divulgación e implementación

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-04-26

Control de Cambios

- Ver. 002

Cambios: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011.

Justificación: Se actualiza y ajusta el documento de acuerdo con la metodología ITIL 2011. Sobre la cual se basa la prestación de servicios tecnológicos para las áreas de tecnología de la información.

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2017-12-19

- Ver. 001// FV. 30 de septiembre de 2015

Cambios: Emisión del documento para divulgación e implementación

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-04-26

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juan Carlos Ramos S.	Nombre: Diana Rocio Plata Arango	Nombre: Comité Evaluador de Documentos SGC
Cargo: Asesor II DPS	Cargo: Jefe División de Planeación y Sistemas	No. Acta y Fecha: Acta No. 201 del 05 de diciembre de 2019.