

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: P-TI-007
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 03

1. OBJETIVO:

Definir las actividades para la gestión eficiente de cambios de la UPME buscando preservar la disponibilidad y nivel de seguridad de los servicios soportados por la Infraestructura tecnológica.

2. ALCANCE:

El proceso aplica para todos los cambios que se vayan a realizar dentro de los procesos y la infraestructura tecnológica de la UPME.

3. RESPONSABLES:

Promotor del cambio: Usuario quien detecta la necesidad de cambio, responsable por la generación de la solicitud de cambio (RFC).

Gestor de cambios: Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, quien será el responsable de convocar a las sesiones del Equipo de control de cambios, coordinar el proceso de cambio y realizar la revisión post-implementación.

Equipo de control de cambios (ECC): Es un grupo representativo y con autoridad, que puede evaluar el impacto de los cambios de mayor envergadura desde el punto de vista técnico y de negocio, está compuesto por el gestor de cambios quien lo coordina, miembros representantes del área de Informática y Comunicaciones y usuarios afectados. **Responsable del cambio:** Responsable por la planeación, diseño, implementación y prueba de los cambios en la solicitud de cambio.

Gestor de la mesa de ayuda: Responsable de la administración de la mesa de ayuda.

4. GLOSARIO:

CAMBIO: Todo evento que afecte una plataforma informática y de telecomunicaciones, sistema, configuraciones, procesos, o servicios en producción, que impliquen la instalación, modificación, adición y/o retiro de elementos de hardware y software.

CAMBIO ESTÁNDAR: Es todo cambio definido, preaprobado, completamente documentado y con bajo riesgo para la operación. Ejemplo: Creación de cuentas de usuario. Aplicar el Procedimiento de Control de Cambios de TI, solo la primera vez que se solicita siempre y cuando sea aprobado como tal por el Comité de Control de Cambios de TI, junto con su respectiva documentación.

CAMBIO DE EMERGENCIA: Cambio a realizarse tan pronto sea posible una vez detectado dada su criticidad para la UPME debido a la interrupción o pérdida total de un servicio, falla en un elemento de configuración, cuando existe un alto riesgo de impacto sobre la operación o cuando existe uno o más reportes del incidente en la mesa de servicio. Conforme a las actividades y alcance, debe ser aprobado por los líderes de la infraestructura tecnológica impactada.

CAMBIO NORMAL: Este es cualquier cambio temporal o permanente con determinado nivel de riesgo sobre un elemento de configuración (o grupo de elementos de

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: P-TI-007
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 03

configuración) perteneciente a la infraestructura tecnológica y/o de telecomunicaciones que se encuentra en producción.

COMPONENTES INFORMÁTICOS: Son todos aquellos recursos tecnológicos que hacen referencia a: Aplicativos, software de sistemas, sistemas operativos, bases de datos, redes, correo electrónico, software ofimático, software de seguridad, hardware y equipos de comunicaciones.

DEFINICIÓN DE CRITICIDAD DE LA SOLICITUD:

CRITICIDAD BAJA: Actividad que puede generar interrupción de un servicio o equipo que afecte a un usuario de la UPME.

CRITICIDAD MEDIA: Actividad que puede generar interrupción de un servicio o equipo que afecte a más de un usuario o proceso de la UPME.

CRITICIDAD ALTA: Actividad que puede generar interrupción de un servicio o equipo que afecte a todos los usuarios o procesos de la UPME.

SOLICITUD DE CAMBIO: Solicitud realizada por un usuario, administrador o líder de plataforma o aplicación para su estudio, autorización e implementación.

5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y CONTROL

Decreto 415 de 2016 por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Marco de arquitectura empresarial de T.I.

5.1 POLITICAS DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS

5.1.1. Todas las actividades de gestión de cambio deben ser registradas, desde la solicitud que equivale al RFC - Request for Change, incluyendo las acciones adelantadas y los resultados del cambio, dichos registros serán parte de la documentación del proceso de Gestión de TICs.

5.1.2. En la definición del cambio se debe prever la estrategia y medios de reversión (rollback) para el caso que los resultados no sean los esperados y afecten los activos de información o la prestación de servicios de T.I.

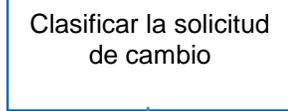
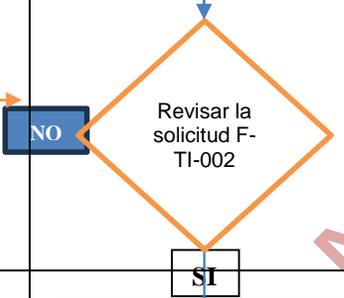
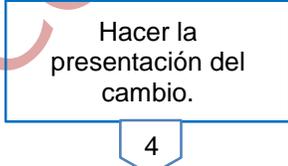
5.1.3. Los cambios deberán ser informados a los usuarios que sean impactados, a fin de mitigar los riesgos y condiciones funcionales que se deban prever.

5.2 DOCUMENTACIÓN DEL CAMBIO

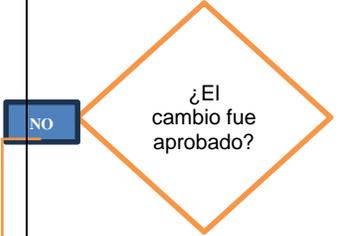
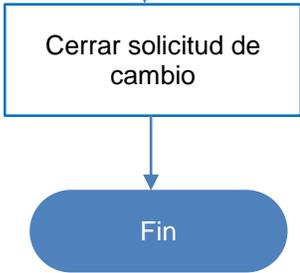
Ocurre cuando ya se ha finalizado la implementación del cambio. El gestor del cambio valida que en el repositorio de información del GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, sitio: "Gestión de cambios"; se encuentren los soportes documentales de: la solicitud, aprobación, actividades y resultados, dicho registro lo deberá realizar quien implementa el cambio, la validación de la completitud de la información estará a cargo del Gestor de cambios.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: P-TI-007
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 03

6. DESARROLLO Y FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
1		Solicitar el requerimiento del cambio de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento para la gestión de cambios de TI.	Área o Grupo de Trabajo que solicita el cambio.	Correo Electrónico/Bitácora Gestión de Cambios de TI, Mesa de Servicio.
2		Categorizar el cambio según el impacto y el riesgo en: - Cambios estándar - Cambios de emergencia - Cambios normales	Gestor de Cambios	Mesa de Ayuda
3		Una vez categorizado el cambio se registra en el formato Bitácora Gestión de Cambios de TI, se revisa la completitud del F-TI-002; si cumple continua el proceso en el numeral 4; si no cumple se hacen las observaciones o correcciones. (Regresa al punto 1)	Gestor de Cambios	Mesa de Ayuda F-TI-002: SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI - RFC
4		El gestor de cambios agendará la sesión para el Equipo de Gestión de Cambios y los invitados a dicha sesión.	Gestor de cambios	Calendario Gsuite
5		El promotor del cambio hará la presentación de cada una de las partes del F-TI-002: SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI - RFC.	Promotor del cambio	Acta de la sesión del Equipo de Equipo de Control de Cambios

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: P-TI-007
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 03

No. /PC	Flujograma	Actividad	Responsable	Registro o documento
3 6		El Equipo de Control de Cambios de TI, vota la aprobación del cambio solicitado.	Equipo de Control de Cambios de TI	Acta de la sesión del Equipo de Control de Cambios
7		Elaborar el contenido de las piezas gráficas y solicitar al grupo de comunicaciones la elaboración y difusión de estas a través del correo institucional.	Promotor del cambio	Correo electrónico dirigido al grupo de comunicaciones.
8		Se procede a cerrar la solicitud de cambio (requerimiento) en la mesa de servicio.	Gestor de la mesa de servicio	Mesa de servicio

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

TI-002: FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI - RFC.

8. ANEXOS

No aplica.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: P-TI-007
		Fecha: 19/07/2024
		Versión: 03

9. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
31/10/2022	1	Creación del documento e inclusión en el SIGUEME
28/05/2024	2	Actualización procedimiento e inclusión mejoras según recomendaciones de la Oficina Asesora de Planeación en relación con la plantilla del procedimiento.
19/07/2024	3	Se realiza el cambio de la imagen institucional en atención a la Ley antimarcas 2345 de 2023