

## 1. OBJETIVO:

Definir las actividades de planeación, evaluación, aprobación, implementación y documentación de la Gestión de Cambios Tecnológicos, que permitan controlar el ciclo de vida de estos, con el fin de reducir el impacto y minimizar el riesgo de interrupción en los servicios de TIC.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la identificación del cambio a realizar, continúa con el análisis, evaluación y aprobación del cambio y finaliza con la ejecución del cambio y el cierre del caso en la herramienta de gestión de servicios TIC.

## 3. RESPONSABLES:

Jefe Oficina de gestión de información  
Equipo de gestión y control de cambios

## 4. GLOSARIO:

**Análisis de Riesgos:** proceso en el cual se identifica el riesgo que se puede materializar durante la ejecución del cambio, se estima su impacto y probabilidad de ocurrencia.

**Bitácora de actividades:** Registro de los eventos que se ejecutan sobre los elementos de configuración que son objeto del cambio. Se registra dentro de la herramienta de mesa de servicios.

**Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar los Servicios de TIC. El alcance debería incluir todos los servicios de TIC, elementos de configuración, procesos, documentación entre otros, los cuales pueden generar indisponibilidad por lo que deben ser evaluados por el grupo de control de cambios. Entre ellos están los que dan arreglo a fallos conocidos, mejoramiento referente a soluciones, productos nuevos (Hardware/Software), eliminación de recursos y productos, exigencias legales y obligaciones contractuales.<sup>1</sup>

**Cambio de Emergencia:** Aquel que debe ejecutarse inmediatamente para corregir o evitar problemas que generen daño o indisponibilidad de los servicios TIC que afecten un gran número de usuarios (internos o externos), o que tengan un alto impacto para la entidad.

**Cambio normal:** Es aquel que evalúa el equipo de Gestión de Cambios-EGC y corresponde a una adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar los Servicios de TIC, sin corresponder a un cambio de emergencia.

<sup>1</sup> Fundamentos de ITIL® - Volumen 3 2008 – Pág. 247

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS DE TIC</b>	Código: P-TI-007
		Versión No. 01
		Pág. 2/8

**Caso:** número consecutivo suministrado por la herramienta de mesa de servicios de la entidad cuando se informa una solicitud de servicio TIC y a través del cual se realiza el respectivo monitoreo y control.

**Código del Cambio:** corresponde a un consecutivo asignado al cambio.

**Ejecutor del Cambio:** es el rol encargado de realizar las actividades aprobadas por el Grupo de Gestión de Cambios durante la ejecución del RFC.

**Gestor de Cambios:** es el rol que verifica el correcto diligenciamiento del formato de gestión de cambios, lleva la trazabilidad de los cambios realizados y es el encargado de convocar y presidir el EGC, así como de invitar a los miembros permanentes y variables de este.

**Equipo de gestión y control de cambios - EGC:** equipo interdisciplinario encargado de analizar, evaluar, priorizar y aprobar las solicitudes de cambio (RFC) de forma periódica.

**Herramienta de mesa de servicios:** aplicativo que permite registrar las diferentes operaciones para dirigir y administrar los servicios de Gestión Tecnológica.

**Impacto:** Mide el efecto que el cambio tiene actualmente o podría tener potencialmente sobre el negocio, está determinado por la actividad que afecte, crítica o no crítica, y el porcentaje de usuarios afectados.

**Mesa de servicios:** es el único punto de contacto con los usuarios para registrar, notificar, prestar servicio, dar posible solución e individualizar detalladamente las llamadas e incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información.

**Revisión Post Implementación - PIR:** Establece las pruebas que se hacen con el fin de certificar que el cambio y los efectos buscados han sido productivos, sin generar dificultades secundarias. La salida de esta revisión corresponde a la bitácora de actividades.

**Roll Back (Plan de retorno):** Es una operación que devuelve a la última configuración correcta del servicio, realizada en caso de que el resultado del cambio no sea apropiado.

**Solicitante del cambio:** es el encargado de la solicitud, análisis inicial, descripción y confirmación del cambio, así mismo se encarga de diligenciar el formato Gestión de cambios, describiendo todos los aspectos requeridos en el citado formato.

**Solicitud de Cambio – RFC :** En inglés Request For Change, es el formato en el cual se concreta y se evidencia la sugerencia para realizar modificaciones, creado para formalizar la información concerniente desde el inicio de la solicitud, pasando por su autorización y concluyendo en su resolución.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS DE TIC</b>	Código:P-TI-007
		Versión No. 01
		Pág. 3/8

## 5. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y CONTROL

### 5.1. Política de operación de cambios normales.

- a) Los cambios de tecnologías de la Información que impacten el portafolio de servicio que agreguen, modifiquen o retiren servicios funcionales deben ser evaluados por el EGC, quienes se reunirán el miércoles de cada semana para validar las solicitudes que existan.
- b) Toda solicitud de cambio normal se debe realizar por correo electrónico dirigido a: [mesadeservicio@upme.gov.co](mailto:mesadeservicio@upme.gov.co), adjuntando el Formato de Gestión de Cambios debidamente diligenciado.
- c) Esta solicitud debe ser remitida a más tardar a las 5:00 p.m. del martes de cada semana. Aquellas solicitudes que se remitan posterior a este horario serán validadas en el comité de la siguiente semana.
- d) Los instrumentos de scripts, parametrización de bases de datos, aprobación en ambiente de pruebas y demás actividades que deban realizarse antes de pasar a producción deben ser realizadas o entregadas 24 horas calendario antes de la fecha programada para el cambio.
- e) Durante la ejecución del cambio no se ampliará el alcance, las actividades ni los archivos del cambio aprobado por el EGC.
- f) El ejecutor del cambio debe informar al EGC y a los miembros del EGC si fue necesario la ejecución de actividades de Rollback, información que debe registrarse posteriormente en la bitácora de actividades.
- g) Los horarios pueden ser modificados de acuerdo con las decisiones del EGC. En caso de requerir un tiempo de ejecución de los cambios mayor a los establecidos en las ventanas de operación, se debe estipular en el RFC y deben ser remitidos al EGC para su aprobación.
- h) El solicitante del cambio puede requerir la suspensión de la ejecución del mismo máximo 30 minutos antes
- i) En caso de presentarse aplazamiento de una ejecución de cambio, se debe indicar a través de la mesa de servicios, el motivo de aplazamiento, con el fin de realizar la reprogramación correspondiente.
- j) El solicitante del cambio debe realizar las validaciones pertinentes para confirmar la ejecución exitosa del cambio, esta validación debe estar documentada en las actividades descritas en el RFC.

### 5.2. Política De Operación de Cambios De Emergencia

- a) Un cambio de emergencia soluciona cualquier interrupción que se presente en un servicio de alto impacto (afectación masiva, proceso misional, pérdida financiera).
- b) El EGCE es convocado para evaluar y autorizar cambios de emergencia, a través de cualquier medio de comunicación (vía teléfono, email, mensajería instantánea, etc.) y se deberá realizar la legalización del formato de gestión de cambios posteriormente.
- c) Para las solicitudes de cambios de emergencia es necesario que se envíe como mínimo la siguiente información por correo electrónico al gestor de cambios:
  - I. Nombre del cambio

## II. Evidencia y justificación del cambio

- d) Un cambio de emergencia evita un incumplimiento contractual o da cumplimiento a la normatividad legal.
- e) No se consideran cambios de emergencia aquellos con los que se requiera dar cumplimiento a metas, objetivos ni compromisos adquiridos con otras dependencias.
- f) El correo electrónico de la solicitud de un cambio de emergencia no requiere adjuntar formato de gestión de cambios; sin embargo, este debe ser diligenciado por el solicitante y ejecutor del cambio y enviado al gestor de cambios antes del cierre del caso.
- g) Los votos de los miembros del EGCE pueden ser realizados a través de correo electrónico, mensajería instantánea o en casos extremos por teléfono y se deben documentar en la herramienta de gestión.
- h) El solicitante del cambio debe realizar las validaciones pertinentes para confirmar la ejecución exitosa del cambio, esta validación debe estar documentada dentro en las actividades descritas en el RFC.

### 5.3. Condiciones para evaluación y aprobación de cambio normal o de emergencia

- a) Los cambios de tecnologías de la Información serán aprobados o, no aprobados, con la mitad más uno de los votos de los miembros del EGC o EGCE.
- b) El EGC y EGCE sesionará de forma presencial o virtual (vía meet o telefónicamente), y si un miembro del EGC o EGCE no puede asistir, debe asistir el delegado asignado por este.

### 5.4. Roles y Responsabilidades del EGC y EGCE

El Equipo de Gestión de Cambios – EGC y Equipo de Gestión de Cambios de Emergencia – EGCE

Están conformados por:

- a) Responsable de infraestructura tecnológica
- b) Responsable de Sistemas de Información
- c) Responsable de Seguridad de la Información
- d) Jefe de Oficina de Gestión de la Información o a quien delegue

Quienes tendrán voz y voto para evaluar los cambios y la ejecución de estos. De igual forma tendrán participación con solo voz los siguientes roles:

- e) Invitados internos (funcionales) o externos (proveedores), cuando aplique.

Por otra parte, los líderes que conforman el EGC, podrán delegar a un tercero cuando este no pueda atender la respectiva sesión de EGC. Esta designación debe ser remitida por escrito o vía correo electrónico al gestor de cambios, indicando que la persona designada tiene voz y voto para tomar decisiones en su lugar.



## 5.5. Actividades generales del EGC y el EGCE

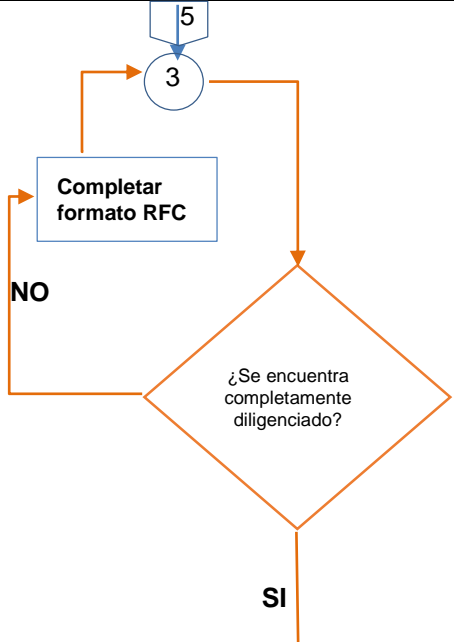
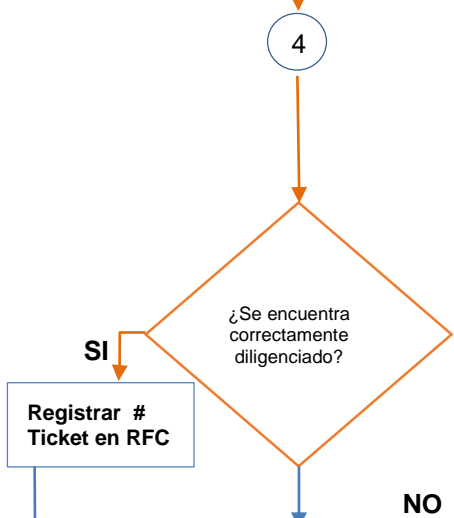
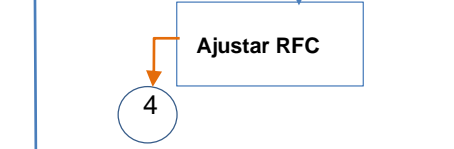
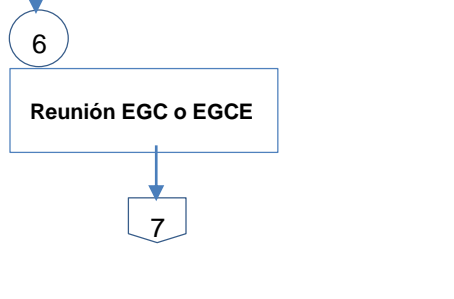
Los Grupos de Gestión de Cambios deberán realizar como mínimo las siguientes actividades:

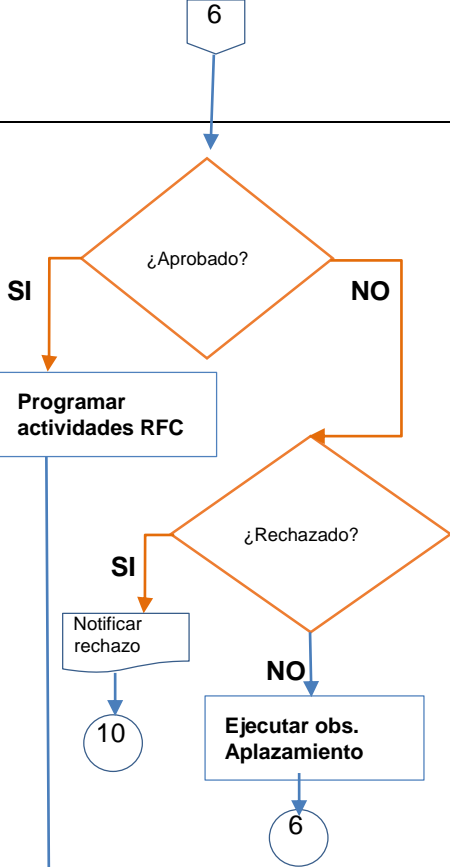
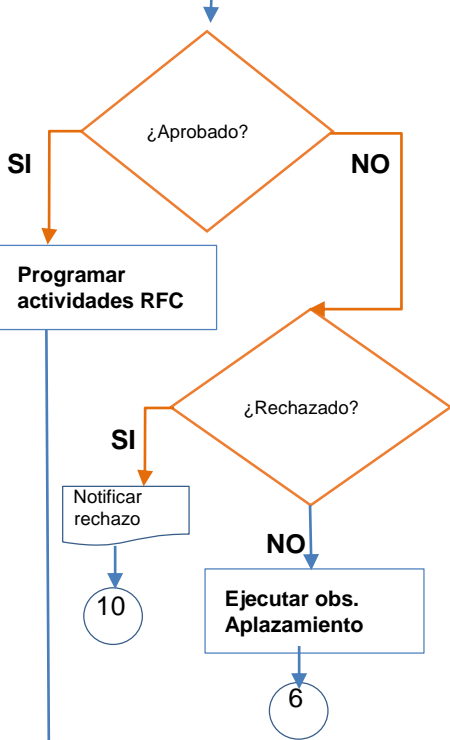
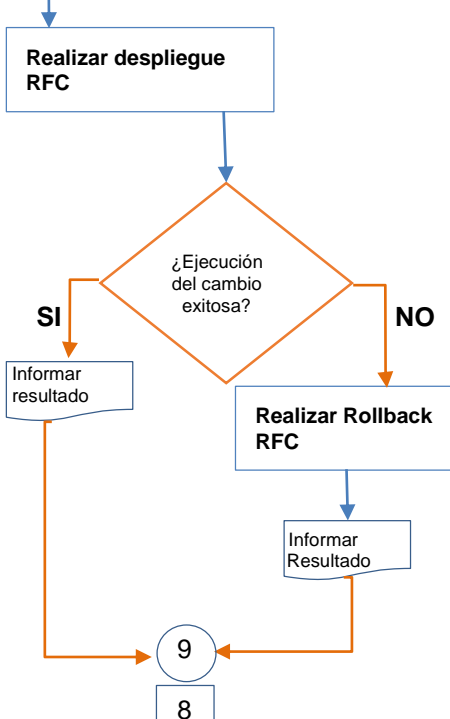
- a) Revisar la pre- agenda del EGC.
- b) Convocar el EGC y verificar la entrega del RFC cuando éste sesione.
- c) Realizar seguimiento a la satisfacción del usuario, solicitante del cambio.
- d) Documentar en la herramienta de Mesa de Servicios formalmente las decisiones del EGC a las partes afectadas, por ejemplo, solicitante del cambio, implementadores del cambio.
- e) Revisar y solicitar los resultados post implementación (PIR) del cambio, descritos en el formato de bitácora de actividades antes de que sea cerrado el ticket, verificando su calidad.
- f) Generar la programación de los cambios aprobados y las interrupciones proyectadas del servicio, manteniendo informados a los involucrados.
- g) Verificar que el RFC se encuentre correctamente diligenciado y ajustado.
- h) Recibir del encargado de la ejecución del cambio, la documentación correspondiente al cierre del requerimiento de cambio si fue un:
  - I. Cambio exitoso sin rollback
  - II. Cambio NO exitoso con rollback
- i) Llevar el control de los cambios efectuados, donde se evidencie su estado, fechas de solicitud, fechas de ejecución, clasificación del cambio y estado final del mismo.
- j) Revisar los requerimientos de cambio y las etapas del desarrollo de los cambios y de acuerdo con esto, realizar la autorización o rechazo.
- k) Rechazar requerimientos de cambio que no generan valor o beneficio a la entidad.
- l) Validar la prioridad de los cambios autorizados.
- m) Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad y privacidad de la información.

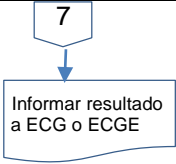
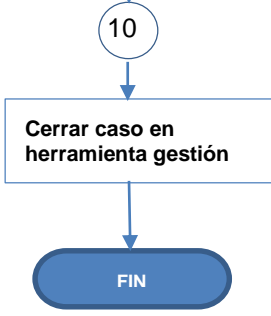
Los cambios aprobados por el EGC pueden ser ejecutados todos los días sin llegar a afectar la operación y disponibilidad de servicios en la entidad.

## 6. DESARROLLO Y FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

No. /PC	Flujograma	Actividades	Responsable	Registro o documento
1	 <pre> graph TD     A([INICIO]) --&gt; B[Diligenciar formato RFC]           </pre>	El solicitante diligencia el formato de Solicitud de Cambios (RFC) y lo envía a través de correo electrónico a la mesa de servicios, solicitando la creación del caso para el RFC.	Servidor público o colaborador de la UPME	Formato de Solicitud de Cambios (RFC)
2	 <pre> graph TD     C[Crear caso] --&gt; D{6}           </pre>	La mesa de servicios crea un caso en la herramienta para la solicitud de cambios	Mesa de Servicios de la OGI	Registro de solicitud en la herramienta de gestión TIC

<p>3 PC</p>		<p><b>Punto de Control:</b> Verificar que la totalidad de los campos asignados para el solicitante se encuentren completamente diligenciados</p> <p>¿Se encuentra completamente diligenciado?</p> <p><b>Si:</b> Asignar al EGC o al EGCE según sea el caso diligenciado para su revisión y gestión. Continúa a la actividad 4</p> <p><b>No:</b> Devolver el RFC solicitando el completo diligenciamiento y se mantiene en actividad 3.</p> <p><b>Nota:</b> Si después 3 días de devolver el RFC no se tiene corrección del formato pasa actividad (cierre)</p>	<p>Mesa de Servicios de la OGI</p>	<p>Registro de solicitud en la herramienta de gestión TIC</p>
<p>4 PC</p>		<p><b>Punto de Control:</b> El EGC o el EGCE según sea el caso revisa el formato de solicitud de cambios.</p> <p>¿Se encuentra correctamente diligenciado el RFC?</p> <p><b>Si:</b> Registra el Número de Ticket Generado en el RFC. Pasa a la actividad 6.</p> <p><b>No:</b> A través de la herramienta de mesa de servicios se documentan las observaciones al solicitante del cambio. Continúa con la actividad 5.</p>	<p>Equipo de Gestión de Cambios Equipo de Gestión de Cambios de Emergencia</p>	<p><b>Si:</b> RFC actualizado</p> <p><b>No:</b> Registro de solicitud en la herramienta de gestión TIC</p>
<p>5</p>		<p>El solicitante del cambio ajusta RFC acorde con las observaciones del EGC o el EGCE según sea el caso y lo envía a la Mesa de Servicios para su revisión. Vuelve a la actividad 4.</p>	<p>Servidor público o colaborador de la UPME</p>	<p>Correo electrónico</p>
<p>6</p>		<p>El EGC o el EGCE según sea el caso se reúne, analiza y evalúa las actividades descritas en el RFC y aprueba, rechaza o aplaza el estudio de la solicitud. Así mismo define la fecha y hora de ejecución del cambio.</p> <p>El EGC o EGCE, realiza los ajustes del RFC de acuerdo con su</p>	<p>Equipo de Gestión de Cambios Equipo de Gestión de Cambios de Emergencia</p>	<p>Registro de solicitud en la herramienta de gestión TIC</p>

		<p>validación frente a la solicitud y actualiza el caso en la Herramienta de Gestión.</p>		
<p>7 PC</p>		<p><b>Punto de Control:</b></p> <p>La Mesa de Servicio procede a notificar al Solicitante y a los demás interesados en el cambio, para que se proceda según el caso:</p> <p><b>Aprobado:</b> El ejecutor del cambio programa el desarrollo de las actividades de acuerdo con el plan de actividades del RFC. Continúa en la actividad No. 8</p> <p><b>Rechazado:</b> El solicitante recibe la notificación de rechazo vía correo electrónico. Y continúa con la actividad No.10 (Cierre).</p> <p><b>Aplazado su estudio:</b> Se procede de acuerdo con las observaciones de aplazamiento y según sea el caso se invita a quien sea requerido a la próxima sesión del EGC.</p>	<p>Mesa de Servicios</p>	<p>Registro de solicitud en la herramienta de gestión TIC</p>
<p>8</p>		<p>El ejecutor del cambio realiza el despliegue del RFC teniendo en cuenta las actividades descritas en el formato solicitud de cambio y las aprobadas en el Acta del Equipo de Gestión de Cambios</p> <p>¿Ejecución del Cambio Exitosa?</p> <p>Sí: El ejecutor del cambio informa a través de correo electrónico a la Mesa de Servicio, el resultado del despliegue. Continúa a Actividad 9.</p> <p>No: El ejecutor del cambio realiza las actividades de Rollback descritas en el RFC e informa a través de correo electrónico a la Mesa de Servicios, las razones por las cuales el cambio no fue exitoso. Continúa con la actividad 9.</p>	<p>Servidor público o colaborador o proveedor de la Oficina de Gestión de la Información</p>	

9		La Mesa de Servicios informa por correo electrónico a los miembros del EGC o EGCE según sea el caso, los resultados del cambio indicando el estado final del mismo.	Mesa de Servicios	Correo Electrónico
10		Mesa de Servicio cierra el caso en la herramienta de gestión	Mesa de Servicios	Registro de solicitud en la herramienta de gestión TIC

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción de los cambios
25/10/2022	01	Creación del documento e inclusión en el SIGUEME