

PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-08	GESTION DE CAMBIOS TECNOLOGICOS	3	

## PRTI08\_GESTION\_DE-CAMBIOS\_TECNOLOGICOS

### Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
3	2022-03-02	Ampliar descripción del título del procedimiento en el mapa de procesos, debe quedar "Gestión de cambios tecnológicos", Actualizar el marco normativo del procedimiento y actualización del glosario.	14
2	2019-10-31	En la actividad de implementar se le dio alcance para hacer la replicación del cambio en el sitio alterno, cuando aplique	17
1	15/12/2014	Versión inicial	14

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código



<b>Participaron en la elaboración<sup>1</sup></b>	Carlos Fernando Campos Sosa, OAP / Hector Pulido Moreno, STRT /
<b>Validado por</b>	Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2021-11-03
<b>Revisado por</b>	Mercy Yasmin Parra Rodriguez, DTAF Revisado el 2021-11-16
<b>Aprobado por</b>	Arleth Patricia Saurith Contreras, STRT Aprobado el 2022-03-02

<sup>1</sup>El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3	

## Tabla de Contenidos

<b>GESTION DE CAMBIOS TECNOLOGICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>1. GESTIÓN DE CAMBIOS .....</b>	<b>5</b>
1.1. OBJETIVO .....	5
1.2. ALCANCE .....	5
1.3. MARCO NORMATIVO .....	5
1.4. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	6
1.5. POLÍTICA OPERACIONAL .....	6
1.6. ELEMENTOS DEL PROCESO .....	6
1.6.1.  Inicio.....	6
1.6.2.  Revisar Solicitudes de Cambio .....	6
1.6.3.  ¿Aceptado? .....	7
1.6.4.  Asignar un Responsable del Cambio.....	7
1.6.5.  Registrar y Clasificar el Cambio.....	7
1.6.6.  Aprobar y Programar el Cambio .....	7
1.6.7.  ¿Aprobado?.....	8
1.6.8.  Informar el Calendario de Cambios .....	8
1.6.9.  Coordinar la Ejecución del Cambio.....	8
1.6.10.  Implementar el Cambio.....	9
1.6.11.  Evaluar Implementación .....	9
1.6.12.  ¿Ejecutar plan de Restablecimiento? .....	9
1.6.13.  Informar Estado Implementación .....	9
1.6.14.  Evaluar el Cambio .....	10
1.6.15.  ¿Exitoso? .....	10
1.6.16.  Determinar Valor del Cambio.....	10
1.6.17.  Cerrar el Cambio .....	11
1.6.18.  Fin .....	11

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3



1.6.19.	Gestionar Incidentes.....	11
1.6.20.	Informar incidentes para gestión.....	11
1.6.21.	Ejecutar Plan de Restablecimiento .....	11
1.6.22.	Informar al usuario la no aceptación del RFC .....	12
1.6.23.	FO-TI-33 ACTIVIDADES DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS PRESENTADAS A LA MESA DE TRABAJO .....	12
1.6.24.	RFC - FO-TI-29 - Control de cambios tecnologicos .....	12
1.6.25.	Mensaje de Correo Electrónico.....	12
1.6.26.	RFC - Sección Plan de Trabajo .....	12
1.6.27.	RFC - Sección Plan de Restablecimiento .....	13
1.6.28.	Documento de cambios - Sección Semana Pasada .....	13
1.6.29.	Depósito de Datos .....	13
1.6.30.	Depósito de Datos .....	13
1.6.31.	Depósito de Datos .....	13

PROCESO

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CÓDIGO

PROCEDIMIENTO

VERSIÓN

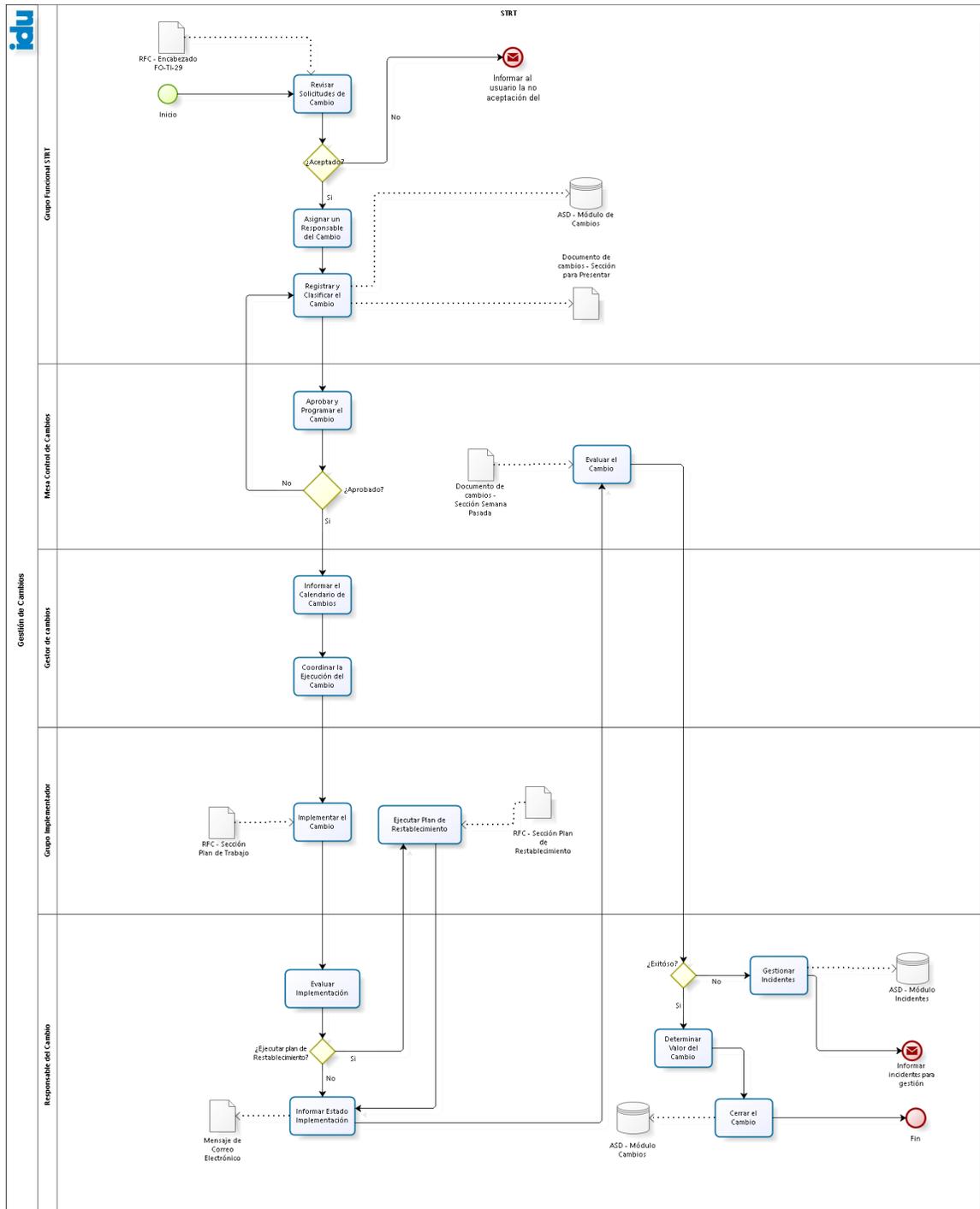
PR-TI-08

¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.

3



GESTION DE CAMBIOS TECNOLOGICOS



PROCESO		
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3



## 1. GESTIÓN DE CAMBIOS

### 1.1. OBJETIVO

Implementar cambios de forma controlada en plataforma de TI, a partir de requerimientos formulados por diferentes procesos de gestión, para responder a las diversas necesidades de adaptación del componente de TI en función del negocio, con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios y garantizando su continuidad.

### 1.2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de solicitudes de cambio (RFC), planificación de la alternativa de solución, análisis del impacto, la evaluación de la aplicación y cierre del mismo.

### 1.3. MARCO NORMATIVO

- Ley Estatutaria 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1078 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
- Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Resolución Distrital 305 de 2008, Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, caridad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre
- Resolución 004 de 2017, Por la cual se modifica la Resolución 305 de 2008 de la CDS.
- Documento CONPES 3701 de 2011 - Lineamientos de Políticas sobre ciberseguridad y ciberdefensa.
- Documento CONPES 3854 de 2016 - Política Nacional de Seguridad Digital.
- Documento CONPES 3975 de 2019 - Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial
- Documento CONPES 3995 de 2020 - Política Nacional De Confianza y Seguridad Digital.
- Norma Técnica ISO/IEC NTC 27001:2013, Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos Anexo A. Controles del Numeral A17.1 Continuidad de seguridad de la información.

**Nota:** Las normas de aplicación general y documentos internos (circulares, resoluciones, memorandos) que son parte de este documento, están relacionadas en el normograma del proceso Tecnologías de Información y comunicación publicado en el mapa de procesos.

PROCESO		
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3



#### 1.4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio [Diccionario de términos IDU](https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario) (<https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario>)

1. RFC: (Request For Change)
2. Gestor de Cambios
3. Comité de Cambios STRT o (CAB - Change Advisory Board)
4. Modelo de Cambio
5. ASDK
6. Sitio alternativo

#### 1.5. POLÍTICA OPERACIONAL

- Las solicitudes de cambios deben ser registradas en el sistema de información ARANDA, adjuntando el formato "**FO-TI-29 - Control de cambios tecnológicos**", completamente diligenciado.
- Una vez registrados los cambios en el sistema ARANDA, adicionalmente se deben registrar en el formato "**FO-TI-33 Actividades de cambios tecnológicos presentadas a la mesa de trabajo**", para la presentación a la mesa de trabajo
- Para todos los casos de cambios registrados en el sistema ARANDA, deben ser gestionados en el ciclo de vida del caso, asignado el estado de acuerdo con la etapa en que se encuentre.
- Al finalizar la sesión de la mesa de cambios tecnológicos, se enviará al correo de los servidores de la STRT, una copia del formato FO-TI-33
- La duración de las actividades esta expresada en horas y corresponden a tiempos efectivos de ejecución.

#### 1.6. ELEMENTOS DEL PROCESO

##### 1.6.1. Inicio

###### Descripción

Punto de inicio del proceso de Gestión de Cambios en la STRT.

##### 1.6.2. Revisar Solicitudes de Cambio

###### Descripción

Cada grupo funcional de la STRT validará los RFC que le sean asignados; el origen de un RFC puede ser nuevos servicios, llamadas al centro de servicios, documento de inicio de un proyecto, estrategia empresarial, imperativo legal u otros que proceden de la misma STRT o de otras dependencias del IDU.

###### Ejecutantes

Profesional Universitario

###### Punto de Control

El documento **FO-TI-29 Control de cambios tecnológicos**, deben estar completamente diligenciado y se debe adjuntar al caso creado en el sistema ARANDA, opción de cambios.

PROCESO		
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3



#### Duración

1.00

#### 1.6.3. ¿Aceptado?

##### Descripción

Evaluación para definir si se acepta una solicitud de cambio o no.

#### Flujos

Si

No

#### 1.6.4. Asignar un Responsable del Cambio

##### Descripción

Para cada una de las solicitudes de cambio se debe identificar quién es la persona responsable del mismo.

#### Ejecutantes

Profesional Especializado

#### Duración

0.01

#### 1.6.5. Registrar y Clasificar el Cambio

##### Descripción

Una vez registrado el RFC se determina Prioridad (Alta, Media, Baja) e Impacto (Alto, Medio, Bajo), teniendo en cuenta también la criticidad del activo de información implicado. Esto debe quedar registrado en ASDK (Aranda Service Desk) al igual que en el Documento de Cambios de la Semana. El nivel de prioridad se determina en la medida de tiempo en la cual debe ser atendida una solicitud de cambio y el impacto en la cantidad de componentes y servicios involucrados en un cambio.

#### Ejecutantes

Profesional Universitario

#### Duración

1.00

PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3	

### 1.6.6. Aprobar y Programar el Cambio

#### Descripción

Los cambios presentados y sustentados en el Comité de Cambios, se deben aprobar o en su defecto deben volver a la tarea de registrar y clasificar el cambio. Esta tarea se realiza por cada uno de los cambios listados en el documento de cambios de la semana. La aprobación la realiza el Comité de Cambios.

#### Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado, Asesor

#### Duración

1.00

### 1.6.7. ¿Aprobado?

#### Descripción

Evaluación de aprobación de implementación de un cambio en producción o no.

Si el Comité de Cambios identifica que la clasificación del cambio no está correctamente determinada, lo devuelve al grupo funcional de la STRT que presentó el cambio para que validen nuevamente Prioridad e Impacto.

#### Flujos

Si

No

### 1.6.8. Informar el Calendario de Cambios

#### Descripción

Realizado el comité de cambios de debe crear el calendario de cambios de la semana y el Gestor de Cambios lo debe divulgar en la STRT.

#### Ejecutantes

Profesional Especializado

#### Duración

1.00

### 1.6.9. Coordinar la Ejecución del Cambio

#### Descripción

El Gestor de Cambios debe coordinar los recursos necesarios y validar la programación de cambios de la semana.

PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3	

### Ejecutantes

Profesional Especializado

### Duración

7.00

### 1.6.10. Implementar el Cambio

#### Descripción

El grupo responsable de implementar el cambio debe seguir el plan de trabajo que el Responsable del Cambio formuló en el RFC, de igual manera debe asegurar que el cambio sea replicado en el sitio alternativo cuando esta situación aplique.

### Ejecutantes

Profesional Universitario

### Duración

1.00

### 1.6.11. Evaluar Implementación

#### Descripción

Una vez el grupo implementador ejecuta las actividades del plan de trabajo de un cambio, el responsable del mismo debe evaluar el resultado.

### Ejecutantes

Profesional Universitario

### Duración

0.01

### 1.6.12. ¿Ejecutar plan de Restablecimiento?

#### Descripción

Se evalúa la implementación de un cambio para determinar si se requiere ejecutar el plan de restablecimiento o no.

### Flujos

No

Si

PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3	

### 1.6.13. Informar Estado Implementación

#### Descripción

El responsable del cambio debe informar a través de un correo electrónico el estado de la implementación de un cambio a los interesados en el mismo.

#### Ejecutantes

Profesional Universitario

#### Duración

0.01

### 1.6.14. Evaluar el Cambio

#### Descripción

En Comité de Cambios se evalúa el resultado de los cambios implementados la semana inmediatamente anterior.

#### Ejecutantes

Profesional Especializado

#### Duración

1.00

### 1.6.15. ¿Exitoso?

#### Descripción

Evaluación del resultado de la implementación de un cambio, si fue exitoso o no; determinado por la ocurrencia de incidentes asociados al mismo.

#### Flujos

Si

No

### 1.6.16. Determinar Valor del Cambio

#### Descripción

El responsable del cambio debe determinar el valor generado por el cambio, en términos de utilidad y garantía del servicio sobre el cual se realizó un cambio.

#### Ejecutantes

PROCESO			
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3	

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

0.00

**1.6.17.  Cerrar el Cambio**

**Descripción**

Realizada la evaluación del cambio en el Comité y una vez se haya determinado el valor del cambio, este se debe cerrar por parte del responsable del mismo.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario

**Duración**

1.00

**1.6.18.  Fin**

**Descripción**

Punto final de la gestión de cambios en la STRT.

**1.6.19.  Gestionar Incidentes**

**Descripción**

Cuando en la evaluación del cambio se identifica que no fue exitoso y generó algún tipo de incidente, se hace un llamado al Procedimiento "Gestión de mantenimiento y soporte de la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicación", haciendo uso de los canales en él definidos.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado, Técnico

**Duración**

1.00

**1.6.20.  Informar incidentes para gestión**

**Descripción**

Mensaje de llamado para la gestionar los incidentes ocasionados por la implementación de un cambio.

PROCESO		
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3



### 1.6.21. Ejecutar Plan de Restablecimiento

#### Descripción

El grupo implementador cuando se determina que se debe ejecutar el plan de reversa, debe realizar las actividades indicadas en la sección Plan de Reversa del RFC; para volver al estado del servicio antes de haber implementado un cambio.

#### Ejecutantes

Profesional Universitario

#### Duración

0.00

### 1.6.22. Informar al usuario la no aceptación del RFC

### 1.6.23. FO-TI-33 ACTIVIDADES DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS PRESENTADAS A LA MESA DE TRABAJO

#### Descripción

Documento para el registro de cambios a realizar en la semana. Es utilizado en el Comité de Cambios y administrado por el Gestor de Cambios.

### 1.6.24. RFC - FO-TI-29 - Control de cambios tecnologicos

#### Descripción

Request for Change. FO-TI-29 Solicitud de Cambio. No siempre un cambio implica una RFC. Para cambios de escasa importancia o que se repiten periódicamente pueden acordarse procedimientos estándar que no requieran la aprobación de la Gestión de Cambios para cada caso.

La solicitud de cambio deberá tener en cuenta, los items de configuración que hagan parte de procesos de negocio críticos, identificados en el documento Análisis de Impacto al Negocio (BIA), y por lo tanto estén considerados en el Plan de recuperación ante desastres institucional (DRP).

### 1.6.25. Mensaje de Correo Electrónico

#### Descripción

Correo electrónico para informar el estado de implementación de un cambio.

PROCESO			
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN	
PR-TI-08	¡ERROR! NO SE ENCUENTRA EL ORIGEN DE LA REFERENCIA.	3	

#### 1.6.26. RFC - Sección Plan de Trabajo

##### Descripción

Sección del RFC con el listado de actividades que se deben realizar para la implementación del cambio, donde se identifique quién y cuándo debe realizarla.

#### 1.6.27. RFC - Sección Plan de Restablecimiento

##### Descripción

Sección del RFC con el listado de actividades que se deben realizar para la reversar un cambio, donde se identifique qué se debe realizar.

#### 1.6.28. Documento de cambios - Sección Semana Pasada

##### Descripción

Documento para el registro de cambios sección semana pasada. Es utilizado en el Comité de Cambios y administrado por el Gestor de Cambios para la evaluación de cambios implementados.

#### 1.6.29. Depósito de Datos

##### Descripción

Módulo ASDK, Opción Incidentes.

#### 1.6.30. Depósito de Datos

##### Descripción

Módulo ASDK, Opción Cambios.

#### 1.6.31. Depósito de Datos

##### Descripción

Módulo ASDK, Opción Incidentes.