

|              |                     |         |                                   |        |         |
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|
| MacroProceso | Gestión tecnológica | Proceso | Gestión de servicios tecnológicos | Estado | Vigente |
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Administrar eficiente y eficazmente las adiciones, modificaciones y eliminaciones que se presentan en los servicios de TI, garantizando el seguimiento de los procedimientos diseñados, con el fin de asegurar que los cambios se desarrollen en un entorno controlado, minimizando el impacto que estos puedan tener en los servicios de TI, a fin de cumplir los acuerdos en los niveles de servicio.

### 2. ALCANCE

Inicia con la radicación del caso de cambios en el Gestor de Servicios de TI, con la debida documentación para ser aprobado y finaliza con el cierre de este en el Gestor. Aplican todas las adiciones, modificaciones y eliminaciones que se presentan en los servicios de TI, contempla cualquier cambio a realizar sobre los ítems de configuración, los servicios que se encuentran activos o la inclusión de un nuevo servicio que se despliegue en ambiente productivo y que se incluya en el catálogo de TI.

### 3. DEFINICIONES

#### ROLES

- **Gestor del procedimiento de Control de Cambios:** Es el responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento de control de cambios, verificando las condiciones, los procesos de aprobación, prerequisites, registro de evidencias, y en general los aspectos que regulan el procedimiento.
- **Líder Funcional del Cambio:** Es responsable de la definición, análisis inicial de la solicitud y/o presentación del cambio.
- **Líder Técnico del Cambio:** Es el encargado de registrar en el Gestor de Servicios de TI el cambio, analizando todos los aspectos y condiciones como alcance, impacto, prioridad, análisis y gestión del riesgo, Rollback / contingencia, etc. y en caso de que se requiera, presentar del cambio ante la mesa técnica.
- **Rol Aprobador:** Serán los únicos que podrán aprobar u objetar los cambios presentados en la Mesa Técnica de Control de Cambios y su asistencia es de carácter obligatoria. En caso de no poder asistir uno de los miembros aprobadores, deberá nombrar un suplente y ejercerá como aprobador en la Mesa Técnica de Control de Cambios.
- **La Mesa Técnica de Control de Cambios de TI:** sesión donde se convocan a los roles aprobadores o sus delegados para exponer el (los) cambio(s), radicados en el Gestor de Servicios de TI, está conformado por personal que cumpla los roles descritos a continuación (obligatorios y opcionales):

| Cargo                                                                                                                               | Rol       | Participación     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|
| Director de Tecnología ICETEX                                                                                                       | Aprobador | Obligatorio / Voz |
| Coordinador de Infraestructura                                                                                                      | Aprobador | Obligatorio / Voz |
| Coordinador de Sistemas de Información                                                                                              | Aprobador | Obligatorio / Voz |
| Coordinador de Datos e Información                                                                                                  | Aprobador | Obligatorio / Voz |
| Profesional asignado de la Oficina de Riesgos, para seguridad                                                                       | Aprobador | Obligatorio / Voz |
| Profesional asignado de la Oficina de Riesgos, para Continuidad de Negocio (PCN)                                                    | Aprobador | Obligatorio / Voz |
| Gestor del Cambio                                                                                                                   | Gestor    | Obligatorio       |
| Consultor en temas de Seguridad de la Información del Grupo de Infraestructura                                                      | Asistente | Opcional          |
| Líder Técnico del Cambio                                                                                                            | Asistente | Opcional          |
| Líder Funcional del Cambio                                                                                                          | Asistente | Opcional          |
| Coordinador de Mesa de Servicios                                                                                                    | Asistente | Opcional          |
| Usuario funcional o quién espera se realice el cambio                                                                               | Asistente | Opcional          |
| A quienes los procesos impactados por el cambio designen asistir                                                                    | Asistente | Opcional          |
| Bajo la figura de asistentes o invitados podrán estar el personal de apoyo para presentar y/o sustentar las solicitudes del Cambio. | Asistente | Opcional          |

#### CONCEPTOS

- **CAB (Change Advisory Board):** Para efectos del presente procedimiento se nombrará Mesa Técnica de Control de Cambios de TI. Es un órgano interno, conformado por representantes de las principales áreas de la gestión de servicios TI, Oficina de Riesgos, y áreas principales del negocio (si se requieren), el cual tiene la responsabilidad de aprobar, negar u objetar las solicitudes de cambios presentadas en dicha reunión. La Mesa Técnica de Control de Cambios de TI se reúne para tener aclaraciones sobre las actividades que se ejecutarán para liberar cambios en producción.
- **Cambio:** Adición, modificación o eliminación de un activo de configuración que podría afectar positiva o negativamente alguno de los servicios provistos por tecnología como soporte a los procesos del negocio. El alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, procesos, documentación, entre otros.
- **Cambio de Emergencia:** Es el cambio que debe desplegarse en producción de manera inmediata y que es requerido para solucionar o prevenir incidentes de alto impacto en los Servicios de TI, los procesos Institucionales o en situaciones que afectan negativamente la imagen de la Entidad. Son gobernados por la Mesa Técnica de Control de Cambios de Emergencias (ECAB) el cual puede ser convocado dependiendo de la criticidad del cambio, sin embargo, la formalización de la aprobación del cambio de emergencia será únicamente a través del Gestor de Servicios de TI por dos (2) miembros del ECAB este debe ser socializado mediante correo electrónico a los miembros de la Mesa Técnica de Control de Cambios de acuerdo con la implementación del cambio. Y se indicará el estado en la siguiente reunión periódica de la Mesa Técnica de Control de Cambios.
- **Cambio de Estructura:** Corresponde a modificaciones que afectan la base de datos: como cambio de nombres de campos, eliminación o inclusión de objetos (tablas, entre otros)

| MacroProceso | Gestión tecnológica | Proceso | Gestión de servicios tecnológicos | Estado | Vigente |
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|

- **Cambio Estándar - Preaprobado:** Relaciona todos aquellos cambios, de riesgo conocido y de procedimiento documentado que no necesitan de un formato (RFC) para detallar el cambio, debido a que su implementación tiene un impacto o criticidad baja para la operación. Por ello a este tipo de cambios se les asigna una prioridad baja. Estos cambios tienen un flujo de aprobación automático y pasan a ser atendidos mediante el procedimiento ["Gestión de accesos y retiro de servicios" \(A7-1-05\)](#) como lo son:
  - Administración de usuarios en todos los sistemas de información y VPN.
  - Accesos a carpetas compartidas, Internet, servidores y/o a USB o CD/DVD, mediante el procedimiento ["Gestión de Peticiones TI" \(A7-1-03\)](#):
  - Asignación de PC nuevos.
  - Instalación de aplicaciones licenciadas o no licenciadas con autorización de la Oficina de Riesgos.
  - Ejecución de scripts recurrentes y conocidos sobre las Bases de Datos.
- **Cambio Normal:** Relaciona todos aquellos cambios que surten la debida planeación para ser llevados a la instancia de la Mesa Técnica de Control de Cambios para aprobación de todos los miembros que pertenecen a dicha Mesa Técnica de Control de Cambios y los cuales obedecen a proyectos, nuevos requerimientos funcionales y/o mejoras en los procesos y servicios de la Entidad. Se debe diligenciar en su totalidad todos los campos adicionales descritos en el Gestor de Servicios de TI.
- **CI:** Ítem de Configuración. Entiéndase como un ítem de configuración (CI) los siguientes:
  - ✓ Cambios en la infraestructura y/o en los parámetros de estos (Servidores, sistemas operativos, actualizaciones de seguridad, entre otros)
  - ✓ Cambios en equipos de comunicaciones (Switches, Routers, Gateways, Acces Point)
  - ✓ Cambios en equipos de seguridad (Firewall, IPS, Antivirus)
  - ✓ Cambios masivos de plataforma tecnológica (equipos de cómputo)
  - ✓ Cambios en los sistemas de información de la organización (Bases de Datos, Sistema Financiero, Sistema de Gestión Documental, entre otros).
  - ✓ Cambios en los datos (tableros y reportes generados desde el Grupo de Datos de la Dirección de Tecnología)
- **ECAB:** (Emergency Change Advisory Board) Para efectos del presente procedimiento se nombrará Mesa Técnica de Control de Cambios de TI de Emergencia. Es el grupo de personas de alto nivel que tienen la potestad para autorizar oportunamente la ejecución de un cambio de emergencia, sin que sea necesario citar a una Mesa Técnica de Control de Cambios normal, siendo la prioridad recibir, validar, analizar y aprobar las solicitudes de cambio urgentes.
- **Infraestructura:** Es el grupo encargado de ejecutar las actividades que se especifican en el cambio, a través del Gestor de Servicios de TI para llevar a cabo la implementación que se requiere.
- **Mesa Extraordinaria:** Es una Mesa Técnica de Control de Cambios de TI que será convocada para atención de un cambio Normal o de Emergencia fuera del horario establecido en las condiciones generales (es decir, citación del jueves de cada semana), con exactamente las mismas condiciones de documentación y usuarios aprobadores, generando su correspondiente acta.
- **Número de Cambio:** Número consecutivo suministrado por el Gestor de Servicios de TI, asignado de forma automática.
- **Rollback / Contingencia (Plan de retorno):** Retorno a la última configuración buena conocida del servicio, implementada cuando el resultado del cambio no es satisfactorio. La definición de un Rollback es obligatoria para todas las solicitudes de cambio.
- **Software como Servicio:** SaaS, por sus siglas en inglés.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- La dependencia que solicita el cambio debe validar los mecanismos de comunicación vigentes en la Entidad, para la divulgación de aquellos cambios que tenga que ser notificados al Interior o Exterior de la Entidad, si se presentan en su ejecución de indisponibilidades o intermitencias que afecten la operación.
- Los cambios presentados ante la Mesa Técnica de Control de Cambios aplican para infraestructura tecnológica, datos e Información, sistemas tecnológicos de la entidad y cuando aplique para software como servicio (SaaS).
- El profesional de la Dirección de Tecnología, con el rol de Gestor de la Mesa, velará por la moderación de la Mesa Técnica de Control de Cambios y el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.
- Para la Mesa Técnica de Control de Cambios, la asistencia de los miembros aprobadores es obligatoria. Si un miembro de la Mesa Técnica aprobadora no puede asistir, debe asistir su suplente o a quien el designe.
- Todos los cambios en los servicios de TI y que no se encuentran definidos en el procedimiento ["Gestión de Peticiones TI" \(A7-1-03\)](#), ["Gestión de Incidentes" \(A7-1-13\)](#), deben ser registrados, autorizados y controlados a través del presente procedimiento
- Los cambios de Emergencia (ECAB) serán validados y aprobados en el Gestor de Servicios de TI por dos (2) aprobadores de la Mesa Técnica de Control del Cambios, un aprobador es el coordinador de uno de los grupos de la Dirección de Tecnología y el otro aprobador es el Director de Tecnología, para su paso a producción.
- Todo cambio normal y de emergencia se debe registrar en el Gestor de Servicios de TI. Cada especialista debe ejecutar las acciones (cambios de estado, razón u otros) y completar el ciclo de cada caso después de ser aprobado, en los tiempos establecidos, para que se pueda cerrar el caso en la herramienta. Si se requiere

| MacroProceso | Gestión tecnológica | Proceso | Gestión de servicios tecnológicos | Estado | Vigente |
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|

adicionar alguna tarea al cambio aprobado por la Mesa Técnica de Control de Cambios, se debe registrar un nuevo caso de control de cambio en el Gestor de Servicios de TI con todas las condiciones para su aprobación. Es de aclarar, que no se permite adicionar nuevas tareas a un cambio ya aprobado por la Mesa Técnica de Control de Cambios.

- Todo cambio normal y de emergencia se debe dirigir a la Mesa Técnica de Control de Cambios donde se le dará el trato de acuerdo con el tipo de cambio que sea para su aprobación.
- Todo cambio solicitado debe adjuntar toda la documentación y detallar la explicación del proceso a ejecutar, el impacto, el alcance, el objeto, los tiempos de ejecución de la actividad y el Rollback / Contingencia, en el Gestor de Servicios de TI, de lo contrario serán anulados en el Gestor de servicio de TI.
- La Mesa Técnica de Control de Cambios se reunirá semanalmente para socializar los cambios tecnológicos y buscar la aprobación de los miembros con voz y voto, consignando la decisión en la respectiva acta y posterior aprobación en el Gestor de Servicios de TI. Todo cambio a presentarse en esta sesión debe radicarse con todos sus soportes en el Gestor de Servicios de TI con hora máxima de las doce (12) m. del día miércoles de cada semana, de lo contrario, no será tenido en cuenta para la presentación el día jueves. De las Mesas Técnicas de Control de Cambios que se realicen, se generará la respectiva acta.
- Para cuando se radiquen casos de software, se deben adjuntar en el caso de cambios del Gestor de Servicios de TI los siguientes formatos validados:
  - "Plan de pruebas" (F80) diligenciado
  - "Lista de Chequeo de Base de Datos" (Solicitar a la Coordinación de Datos de la Dirección de Tecnología)
  - "Lista de Chequeo de Seguridad" (Solicitar al asesor de seguridad o quien haga sus veces del Grupo de infraestructura de la Dirección de Tecnología).
- Para pasos a producción de desarrollos o aplicaciones nuevas se debe realizar un análisis de vulnerabilidades en el cual se establezca el nivel de riesgo y posibles planes de mitigación de estas.
- Una vez se realice el despliegue del nuevo producto/servicio en ambiente productivo, se debe contar con los insumos, la documentación y capacitación al equipo de operaciones de TI, para realizar la configuración y seguimiento del producto/servicio en el catálogo de servicios
- Todo cambio debe contener toda la información mencionada en el numeral 5.2.1, según aplique.
- Dependiendo del impacto que pueda tener el cambio en el negocio se citará a una Mesa Extraordinaria para su aprobación. .
- No se puede ejecutar cambios normales o de emergencia, si no tienen la aprobación de todos los miembros de la Mesa Técnica de Control de Cambios en el Gestor de Cambios de TI.
- Si el cambio es aprobado para ser ejecutado en horario no hábil, las tareas correspondientes deben ser informadas con anticipación por los medios oficiales dispuestos en la entidad, al (los) especialista(s) asignado(s) (según aplique: ingenieros de base de datos, web master, soluciones, entre otros), para la planificación y gestión de actividades previas al despliegue, por parte del líder del cambio.
- Para cambios que sean solicitados con ventana de mantenimiento, se debe tomar únicamente el tiempo autorizado para realizar estas actividades, si no es posible terminar el cambio, se recomienda realizar Rollback dejando la infraestructura / sistema en el mismo estado antes de iniciar la actividad y finalizar el cambio en el Gestor de Servicios de TI con estado "Rollback". Por lo anterior, se debe registrar un nuevo caso en el Gestor de Servicios de TI con la solicitud del tiempo total estimado.
- Si se requiere realizar cambios de estructura en base de datos se debe crear un caso de cambios en el Gestor de Servicios de TI.
- Todo cambio que se realice en la página web, en micrositios o formularios de la Entidad, se debe anexar en el caso el "Plan de pruebas" (F80), la "Lista de Chequeo de Seguridad" y la "Lista de Chequeo de Base de Datos". Se deben especificar en el caso radicado en el Gestor de Servicios de TI cual(es) micrositios se están creando, actualizando o eliminando, incluyendo publicaciones de la Oficina Comercial y Mercadeo (OCM). Se excluye la actualización y publicación de contenidos no interactivos: textos e imágenes.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

### 5.2. ACTIVIDADES

|                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|
| Profesional o Analista / Dirección de Tecnología / PMO Oficina de Proyectos/ |
|------------------------------------------------------------------------------|

5.2.1 Registra el cambio en el Gestor de Servicios de TI, diligenciando los campos requeridos y la documentación necesaria para el paso a producción:

Documentos Generales (dependiendo del tipo de cambio):

In-Process

| MacroProceso | Gestión tecnológica | Proceso | Gestión de servicios tecnológicos | Estado | Vigente |
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|

- Arquitectura de Solución (si se tiene)
  - Entrega de Servicios a Operación (incluye ANS)
  - Formato Aprobado "[Plan de pruebas](#)" (F80) "Lista de Chequeo de Base de Datos" y los documentos con mínimos de cumplimiento de los datos para aplicaciones nuevas
  - Diccionario de datos (entregado por el grupo de desarrollo), validado por el Grupo de Datos e Información.
  - "Lista de Chequeo de Seguridad"
  - Listado de tareas de ejecución y especialista
  - Listado de tareas de Rollback/Contingencia
  - Manual(es) Funcionales
  - Manual(es) Técnico(s) (Sección de errores conocidos)
  - Minutograma
  - Script(s) (SP, Trigger, etc.) con orden y numeración, cuando aplique.
- y todos aquellos que surjan del mejoramiento continuo al proceso.

Al estar listo el caso, se pasa al estado "En Revisión" en el Gestor de Servicios de TI.

#### Profesional rol Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología/ Vicepresidencia de Operaciones y tecnología

5.2.2 Valida que el cambio, cumpla con la(s) condición(es) mencionada(s) en el numeral anterior.

- Si cumple con los parámetros establecidos, convoca a la Mesa Técnica de Control del Cambios, continúa en actividad 5.2.4
- Si no cumple con los parámetros establecidos, Continúa con la actividad 5.2.3

5.2.3 Solicita documentar y completar el caso y valida nuevamente el caso, si no, se actualiza y lo cierra en estado "Cancelado". Fin del procedimiento.

#### Mesa Técnica de Control de Cambios

5.2.4 Analizan la exposición de los casos radicados en el Gestor de Servicios de TI, realizada por el (los) especialista(s) y formula las inquietudes que surjan, para el paso a producción del (los) caso(s). Si se resuelven la totalidad de dudas, a satisfacción, se aprueba el caso por parte de todos los integrantes de esta, en la reunión.

Un cambio normal debe ser aprobado por todos los integrantes de la Mesa Técnica de Control de Cambios. Un cambio de emergencia debe ser aprobado por dos miembros.

#### Profesional rol Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología/ Vicepresidencia de Operaciones y tecnología

5.2.5 Genera el acta de la Mesa de Cambios de TI y envía para firma de los integrantes de la mesa. Cambia el estado a "En aprobación CAB/ECAB" en el Gestor de Servicios de TI para la aprobación del cambio por todos los integrantes.

#### Profesional o Analista / Dirección de Tecnología / PMO Oficina de Proyectos

5.2.6 Genera las actividades (paso a paso), al quedar en estado "Aprobado, que deberán realizarse para el despliegue (orden y especialista), en el Gestor de Servicios de TI

5.2.7 Capacita a los involucrados (cuando sea necesario), para requerimientos, proyectos, o nuevos desarrollos/servicios. Se realizará una transición al grupo de la Mesa de Servicios y/o ingenieros especialistas que soporten el aplicativo, servicio y/o infraestructura, mediante sesión(es) de capacitación frente al cambio desplegado.

#### Profesional Ejecutor(es) cambio / Grupo de Infraestructura

5.2.8 Ejecuta las actividades de despliegue: Realizar las actividades mencionadas en el numeral 5.2.5.

¿Despliegue exitoso?

- Si el despliegue no fue exitoso, Realiza la(s) actividad(es) mencionada(s) en el listado de tareas de Rollback/Contingencia, registrado en el Gestor de Servicios de TI y reporta al grupo solicitante para que se revise el cambio para ajustar el error presentado en el despliegue. Continúa en 5.2.10.

¿Funcionan las actividades?

- Si si: Cambio Exitoso. Continúa en 5.2.11.
- Si no funciona esta modificación, continúa con la actividad 5.2.9.

5.2.9 Ejecuta las actividades de Rollback / Contingencia: Realiza la(s) actividad(es) mencionada(s) en el listado de tareas de Rollback / Contingencia, registrado en el Gestor de Servicios de TI y pasa a estado "Rollback", con lo que se realizará el cierre del caso por parte del Gestor de Cambios. Fin del procedimiento.

| MacroProceso | Gestión tecnológica | Proceso | Gestión de servicios tecnológicos | Estado | Vigente |
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|
|--------------|---------------------|---------|-----------------------------------|--------|---------|

**Profesional o Analista / PMO Oficina de Proyectos/ Dirección de Tecnología**

5.2.10 Ajusta la(s) actividad(es) de despliegue y genera un Listado de Tareas, registrado en el Gestor de Servicios de TI. Continúa en actividad 5.2.8

5.2.11 Revisa si el cambio fue exitoso.

Si el cambio es exitoso, continúa con el 5.2.13

Si el cambio no es exitoso, continúa con el 5.2.12

5.2.12 Solicita al ejecutor del cambio que se realice Rollback de la(s) tarea(s) ejecutada(s). Deja en estado "Rollback" para cierre en el Gestor de Servicios de TI. Fin del procedimiento.

5.2.13 Estabiliza el cambio (Garantía): El despliegue en producción tendrá un tiempo de estabilización que de acuerdo con la complejidad de este será mínimo de 5 días calendario y máximo de 10 días calendario. De acuerdo ejecución de despliegue. Pasado este tiempo se debe dar dejar el caso para pasar a estado "Finalizado" en el Gestor de Servicios de TI, con lo que se realizará el cierre del caso por parte del Gestor de Cambios. Fin del procedimiento.

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

| ACTIVIDAD A CONTROLAR | COMO EJERCER EL CONTROL                                                                                                                     | EVIDENCIA DEL CONTROL                                                                                | RESPONSABLE                                       |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Aprobación Cambio     | Verificar aprobaciones de los integrantes de la Mesa Técnica de Control de Cambios a través de el Gestor de Servicios de TI, con voz y voto | Aprobación realizada por los integrantes de la Mesa Técnica a través de el Gestor de Servicios de TI | Mesa Técnica de Control de Cambios                |
| Ejecución del cambio  | Verificar el cambio aprobado en el Gestor de servicios TI                                                                                   | Registro en el gestor de servicios TI de la solución del caso de cambio                              | Profesional o Analista / PMO Oficina de Proyectos |

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| NOMBRE DEL DOCUMENTO                                                   | CÓDIGO                  |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <a href="#">Procedimiento Catálogo de servicios TI</a>                 | <a href="#">A7-1-02</a> |
| <a href="#">Procedimiento Gestión de Peticiones TI</a>                 | <a href="#">A7-1-03</a> |
| <a href="#">Procedimiento Gestión de accesos y retiro de servicios</a> | <a href="#">A7-1-05</a> |
| <a href="#">Procedimiento Gestión de Incidentes</a>                    | <a href="#">A7-1-13</a> |
| <a href="#">Formato Plan de pruebas</a>                                | <a href="#">F80</a>     |
| "Lista de Chequeo de Seguridad"                                        | N/A                     |
| "Lista de Chequeo de Base de Datos"                                    | N/A                     |

Anexos:

[A7-1-12 - Control de cambios y despliegue - V9d.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, jul 18 2025 05:01 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se ajusta el alcance del procedimiento
- se incluyen conceptos CI, Mesa extraordinaria, software de servicio
- Se ajustan condiciones generales
- Se ajustan actividades

Historial de Versiones

| Fecha Vigencia (Acto Adtvo) | Versión | Descripción de Cambios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2025-08-26                  | 9       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se ajusta el alcance del procedimiento</li><li>• se incluyen conceptos CI, Mesa extraordinaria, software de servicio</li><li>• Se ajustan condiciones generales</li><li>• Se ajustan actividades</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2023-11-02                  | 8       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realiza un ajuste en el alcance.</li><li>2. En definiciones en los roles se realizan unos ajustes, se incluye el apartado conceptos y se incluyen 4 nuevas definiciones.</li><li>3. En cambio, normal se incluyen la mesa técnica y la mesa técnica de control de cambios, se elimina el comité de control de cambios</li><li>4. En condiciones generales se incluye la moderación de la mesa técnica, se modifica comité de cambios por Mesa técnica de control, se incluye la radicación del cambio normal en la herramienta de gestión de servicios, se incluye los pasos para a producción y aplicaciones nuevas, se incluyen los cambios de la página web.</li><li>5. En actividades en la actividad 5.2.1 se incluye la lista de chequeo de seguridad y los mínimos cumplimientos de aplicaciones nuevas.</li><li>6. Se modifica el actor comité por mesa técnica de control de cambios y en todo el documento.</li><li>7. En la actividad 5.2.12. se incluyen tiempos de estabilización, luego esos tiempos se da por terminado el cambio.</li><li>8. En seguimiento y control se realiza un ajuste en comité de control, por mesa técnica de control.</li><li>9. Se incluyen dos nuevos documentos en los documentos relacionados, lista de chequeo y el documento con mínimos de cumplimiento.</li></ol> |
| 2022-12-12                  | 7       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se cambia en el Comité de control de cambio, el rol del Coordinador de Datos al pasar hacer un rol de aprobador obligatorio</li><li>• Se cambia la frecuencia de reuniones del Comité de cambios pasando hacer una frecuencia semanal</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2021-11-22                  | 6       | Se realiza la actualización del documento en definiciones, condiciones generales y actividades en general.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2021-05-12                  | 5       | <ul style="list-style-type: none"><li>• En las definiciones se elimina de la definición de roles accesos a internet, accesos a servidores y accesos a USB o CD/ DvD.</li><li>• Se elimina Cambios de nombres de extensiones telefónicos</li><li>• Se eliminara de la definición de ECAB el termino de manera presencial.</li><li>• Se elimina las condiciones generales: el gestor del procedimiento también es responsable de garantizar que las políticas añaden valor a la organización, se revisen y actualicen periódicamente.</li><li>• Se elimina a probación del comité de cambios</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2020-05-15                  | 4       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza adiciona al titulo el despliegue</li><li>• Se justa la totalidad de las actividades del procedimiento</li><li>• Se ajustan objetivos y alcance</li><li>• Se adicionan definiciones</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2017-06-29                  | 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• En el punto 3 definiciones en Comité de Control de Cambios (CCC) se cambia la palabra semanalmente por "por demanda"</li><li>• En el punto 4 condiciones generales viñeta 2 se modifica las palabras "semanalmente" por "por demanda". Se ingresa "dicha reunión" quedando: El Comité de Cambios se reunirá por demanda formalizándose dicha reunión a través de la respectiva acta.</li><li>• "El diagrama de flujo no sufre cambios".</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2015-08-12                  | 2       | Rediseño del procedimiento:<br>Objetivo, alcance<br>Se incluyen o eliminan definiciones o se modifica redacción.<br>Se modifican las condiciones generales.<br><br>No se cambia el diagrama de flujo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2013-1-25                   | 1.0     | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI