

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

Aplica para todas las adiciones, modificaciones y eliminaciones que se presentan en los servicios de TI. Dentro del alcance del procedimiento de Control de Cambios se contemplará cualquier cambio a realizar sobre los servicios que se encuentran activos en el catálogo de servicios y sobre los ítems de configuración (CI), entendiéndose como un ítem de configuración lo siguiente:

- Cambios en la infraestructura y/o en los parámetros de estos (Servidores)
- 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).

3. DEFINICIONES

ROLES

- **Líder del Cambio:** Es responsable de la definición, análisis inicial, solicitud, presentación del cambio. Igualmente es el encargado de registrar mediante la herramienta de gestión de servicios el cambio, analizando todos los aspectos y condiciones del cambio como alcance, impacto, prioridad, análisis de riesgo, etc.
- **Gestor del procedimiento de Control de Cambios:** Es el responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento de control de cambios, verificando el cumplimiento de las condiciones, de los procesos de aprobación prerrequisitos, registro de evidencias, y en general de los aspectos que regulan el procedimiento.
- **Rol Aprobador:** serán los únicos que podrán aprobar u objetar los cambios presentados en el comité 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.
- **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 [A7-1-05 "Gestión de accesos y retiro de servicios"](#) 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
 Y mediante el procedimiento [A7-1-03 "Gestión de Peticiones TI"](#):
 - Asignación de PC nuevos
 - Instalación de aplicaciones licenciadas o no licenciadas con autorización de la oficina de riesgos.
 - Ejecución de script 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 del Comité de Cambios para aprobación de todos los miembros que pertenecen a dicho comité 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 la herramienta de gestión de servicios.
- **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.
- **Cambios de Emergencia:** Son cambios que deben desplegarse en producción de manera inmediata y son requeridos para solucionar o prevenir incidentes de alto impacto en los Servicios de TI, los procesos Institucionales o en situaciones que afectan negativamente la imagen del Instituto. Son gobernados por el comité de emergencias (ECAB) el cual puede ser convocado dependiendo de la criticidad del cambio, sin embargo, al menos un miembro del ECAB, debe estar informado y de acuerdo con la implementación del cambio. La formalización de la aprobación del cambio de emergencia será únicamente a través de la herramienta de gestión de servicios.

- **ECAB:** (Comité de aprobación de cambios 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 un comité de cambios normal, siendo la prioridad recibir, validar, analizar y aprobar las solicitudes de cambio urgentes.
- **Comité de Control de Cambios (CAB):** 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 dicho comité. El Comité de Control de Cambios se reúne solo si es necesario tener aclaraciones sobre las actividades que se ejecutarán para liberar dicho cambio en producción. El Comité de Control de Cambios, así como el comité de cambios de emergencia estará conformado por personal que cumpla los roles descritos a continuación, obligatorios y opcionales:
 - Director de Tecnología ICETEX – Rol Aprobador / obligatorio
 - Coordinador de Infraestructura – Rol Aprobador / obligatorio
 - Coordinador de Sistemas de información – Rol Aprobador / obligatorio
 - Líder de Riesgo – Rol Aprobador / obligatorio
 - Gestor del Cambio / obligatorio
 - Coordinador de Datos / opcional
 - Líder Técnico del Cambio / opcional
 - Coordinador de Mesa de Servicios / opcional
 - Usuario funcional o quién espera se realice el cambio / opcional

Adicionalmente, al comité de cambios asistirá el Gestor de Comité de Cambios quien velará por la moderación en dicho comité y el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento. De igual forma, bajo la figura de asistentes o invitados podrán estar el Consultor en temas de Seguridad de la Información, el Coordinador de Mesa de Servicio, así como personal de apoyo para presentar y/o sustentar las solicitudes de Cambio.

- **Infraestructura:** Es el grupo encargado de ejecutar las actividades que se especifican en el cambio, a través de la herramienta de gestión de servicios para llevar a cabo la implementación que se requiere.
- **Rollback (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 Roll Back es obligatoria para todas las solicitudes de cambio.
- **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)
- **Número de Cambio:** Número consecutivo suministrado por la herramienta de gestión de servicios, asignado de forma automática.

4. CONDICIONES GENERALES

- Las condiciones del presente procedimiento son prioritarias y están controladas por el Gestor del Cambio.
- Todos los cambios en los servicios de TI y que se encuentran definidos en el procedimiento [A7-1-02 "Catalogo de servicios TI"](#) deben ser registrados, autorizados y controlados a través del presente procedimiento o los procedimientos descritos en DEFINICIONES (según aplique).
- La aprobación de este comité de cambios aplica para la infraestructura o sistemas de la entidad, no para software como servicio.
- Todos los cambios que se dirijan al Comité de Cambios deben ser contemplados como un cambio normal o de emergencia y se le dará el trato de acuerdo con el tipo de cambio que sea.
- El Comité de Cambios se reunirá si es estrictamente necesario o dependiendo el impacto que pueda tener en el negocio, de lo contrario las aprobaciones podrán ser a través de la herramienta de gestión de servicios. De las reuniones que se realicen, se generará la respectiva acta.
- El Formato "[Plan de pruebas](#)" (F80) diligenciado debe radicar en la herramienta de gestión de servicios (cuando aplique) de acuerdo con el tipo de cambio que se deba realizar por medio del comité
- No se puede ejecutar cambios normales, si no tienen la aprobación de todos los miembros del comité.
- Los cambios de emergencia podrán ser autorizados para su ejecución por al menos un miembro que pertenezca al comité de cambios.
- Si se requiere realizar un comité de cambios I, la asistencia de los miembros aprobadores es obligatoria. Si un miembro del comité aprobador no puede asistir, debe asistir su suplente.

- Después del paso por la fase de entrega y despliegue para nuevos productos, se debe entregar los insumos para realizar la configuración y seguimiento del nuevo producto.
- Todos los cambios de emergencia y normales se deben registrar en la herramienta de gestión de servicios. Cada especialista debe ejecutar las acciones (cambios de estado, razón u otros) y completar el ciclo de cada caso después de aprobado, en los tiempos establecidos, para que el gestor del cambio pueda cerrar el caso en la herramienta. Si se requiere adicionar alguna tarea al cambio aprobado por comité, se debe registrar un nuevo caso de control de cambio en la herramienta de gestión de servicios con todos los requerimientos para su ejecución. Es de aclarar, que no se permite adicionar nuevas tareas a un cambio ya aprobado por el comité de cambios.
- Si los cambios son aprobados en horario no hábil, se debe contactar al especialista asignado para la ejecución por llamada telefónica.
- Todo cambio solicitado debe adjuntar toda la documentación y detallar la explicación del proceso a ejecutar.
- Se debe notificar el paso a producción, con anticipación, por medio de correo electrónico a todos los involucrados en la ejecución del despliegue (según aplique: especialista de base de datos, especialista web master y especialista soluciones, entre otros), para la planificación y gestión de actividades previas al despliegue.
- El especialista que solicita el cambio a través de la herramienta de gestión de servicios debe informar al (los) especialista(s) involucrado(s) en la ejecución del despliegue los datos de este por los medios oficiales dispuestos en la entidad.
- Todo cambio debe contener toda la información mencionada en el numeral 5.2.1, según aplique.
- Para cambios que sean solicitados con ventana de mantenimiento, se debe tomar únicamente el tiempo autorizado para realizar estas actividades. En caso de requerirse más tiempo para ejecutar las actividades, se debe crear un nuevo cambio en la herramienta de gestión de servicios con la solicitud del tiempo total estimado y dejar la infraestructura / sistema en el mismo estado antes de iniciar la actividad.
- Si se requiere realizar cambios de estructura en base de datos se debe crear un control de cambios en la herramienta de gestión de servicios.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

5.2. ACTIVIDADES

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

5.2.1. Solicita el cambio registrando el cambio en la herramienta de gestión de servicios, con la siguiente información, dependiendo del tipo de cambio:

Generales (cuando aplique)

- Formato "Plan de pruebas" (F80), Aprobado
- Entrega de Servicios a Operación (incluye ANS)
- Listado de tareas de ejecución y especialista
- Manuales Técnicos (Sección de Errores Conocidos)
- Manuales Funcionales
- Script (SP, Trigger, etc.) – orden y numeración
- Lista de tareas de Rollback
- Arquitectura de Solución
- Aquellos que surjan del mejoramiento continuo al proceso

Gestor de Cambios/ Dirección de Tecnología

5.2.2. Asegurará que quien haya registrado el cambio, cumpla con la(s) condición(es) mencionada(s) en el numeral anterior.

Comité de Cambios

5.2.3. Aprueba el despliegue de los requerimientos, una vez se haya cumplido las actividades anteriores.

Un cambio normal debe ser aprobado por todos los integrantes del Comité, por el contrario, los cambios de emergencia podrán tener aprobación por un solo miembro.

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

5.2.4. Genera las actividades (paso a paso) que deberán realizarse para el despliegue (orden y especialista).

5.2.5. Capacita a los involucrados: De ser necesario, tanto para requerimientos como para proyectos, se realizará una transición a Infraestructura y Mesa de Servicios, mediante sesión de capacitación frente al cambio que será desplegado.

Infraestructura / Ejecutor(es) cambio

5.2.6. Ejecuta las actividades de despliegue: Realizar las actividades mencionadas en el numeral 5.2.4.

¿Despliegue exitoso?

- Si: Revisar Cambio Exitoso: Revisará si el cambio fue exitoso y procederá a dejar el caso para pasar a estado "Finalizado" en la herramienta de gestión de servicios, con lo que se realizará el cierre del caso.
- Se debe crear un nuevo cambio si se pasa el tiempo estipulado para correcciones. Continúa en 5.2.11.
- Si no: continúa con actividad 5.2.7

Grupo de la Dirección de Tecnología solicitante

5.2.7. Reporta al grupo solicitante para que se revise el cambio para ajustar el error presentado en el despliegue.

5.2.8. Lista las actividades de Despliegue: Nuevamente vuelve a listar tareas de despliegue de ser necesario.

Infraestructura/ Ejecutor(es) cambio

5.2.9. Ejecuta las actividades de Despliegue: Realizar las actividades mencionadas en el nuevo Listado de Tareas, registrado en la herramienta de gestión de servicios.

¿Funcionan las actividades?

- Si funciona pasa a 5.2.11.
- Si no funcionar esta modificación, continua con 5.2.10.

5.2.10. Ejecuta las actividades de Rollback: Realizar las actividades mencionadas en el listado de tareas de Rollback, registrado en la herramienta de gestión de servicios. Se finaliza el cambio.

Mesa de servicios (cuando aplique)

5.2.11. Parametriza en el artefacto del catálogo de servicios conforme lo establecido en el [A7-1-02 "Catalogo de servicios TI"](#) y la parametrización en la Herramienta de Servicios de la información correspondiente

Profesional o Analista / Dirección de Tecnología solicitante

5.2.12. Estabiliza con el solicitante el Requerimiento (Garantía): El despliegue en producción tendrá un tiempo de estabilización que de acuerdo con la complejidad de este será mínimo de 10 días y máximo de 20 días. De acuerdo ejecución de despliegue.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Aprobación del Control de Cambio	Verificar aprobaciones de los miembros del comité de cambios a través de la herramienta de gestión de servicios.	Aprobación realizada por los miembros del comité a través de la herramienta de gestión de servicios.	Comité de Cambios

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento Catálogo de servicios TI	A7-1-02
Procedimiento Gestión de Peticiones TI	A7-1-03
Procedimiento Gestión de accesos y retiro de servicios	A7-1-05
Formato Plan de pruebas	F80

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza la actualización del documento en definiciones, condiciones generales y actividades en general.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-11-22	6	<p>Se realiza la actualización del documento en definiciones, condiciones generales y actividades en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> En las definiciones se elimina de la definición de roles accesos a internet, accesos a servidores y accesos a USB o CD/ DvD. Se elimina Cambios de nombres de extensiones telefónicas
2021-05-12	5	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminara de la definición de ECAB el termino de manera presencial. 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. Se elimina a probación del comité de cambios
2020-05-15	4	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza adiciona al titulo el despliegue Se justa la totalidad de las actividades del procedimiento Se ajustan objetivos y alcance Se adicionan definiciones
2017-06-29	3	<ul style="list-style-type: none"> En el punto 3 definiciones en Comité de Control de Cambios (CCC) se cambia la palabra semanalmente por "por demanda" 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. "El diagrama de flujo no sufre cambios".
2015-08-12	2	<p>Rediseño del procedimiento: Objetivo, alcance Se incluyen o eliminan definiciones o se modifica redacción. Se modifican las condiciones generales.</p> <p>No se cambia el diagrama de flujo.</p>
2013-1-25	1.0	-