

	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	Código: 208-TIC-Pr-14	
		Versión: 1	Página 1 de 10
		Vigente desde: 15-09-2020	

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para planificar, evaluar, aprobar y asegurar que se lleve a cabo un cambio en la plataforma tecnológica de manera efectiva y segura. Con el fin de reducir el impacto y minimizar la interrupción en la prestación de los servicios tecnológicos en la Caja de la Vivienda Popular-CVP.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción y análisis del formato de solicitud de cambios (RFC) de acuerdo con los servicios de la Oficina TIC, continua con la valoración, aprobación o rechazo de la solicitud realizada en el formato, cerrar el ticket cuando aplique. Identificando los roles que intervienen, las herramientas necesarias para su ejecución.

## 3. RESPONSABLES

La responsabilidad de la modificación, actualización de este procedimiento está a cargo de la Oficina TIC, responsable del mismo y de informar a la Oficina Asesora de Planeación, para el trámite y actualización en el Sistema Integrado de Gestión.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Maryury Forero Bohórquez</b> Contratista Oficina TIC	<b>Wilmar José Valencia Suarez</b> Contratista Oficina TIC	<b>Liliana Morales</b> Jefe Oficina TIC  <b>Catalina Nagy Patiño</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Fecha:</b> 11/09/2020	<b>Fecha:</b> 11/09/2020	<b>Fecha:</b> 15/09/2020

	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	Código: 208-TIC-Pr-14	
		Versión: 1	Página 2 de 10
		Vigente desde: 15-09-2020	

#### 4. NORMATIVIDAD

**Fundamentos de ITIL®:** Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI.

**NORMA ISO 27001:** Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.

**Ministerio de las TIC, guía No.8,** Controles de Seguridad de la Información.

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externa	Interna
Formato	SOLICITUD DE CAMBIOS	208-TIC-Ft-36		X

#### 6. DEFINICIONES

**Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación entre otros, los cuales pueden generar indisponibilidad por lo que deben ser evaluados por el comité de control de cambios. Entre ellos están los que dan arreglo a fallos conocidos, mejoramiento referente a soluciones, productos nuevos (HW/SW), eliminación de recursos y productos, exigencias legales y obligaciones contractuales.<sup>1</sup>

**Cambio estándar:** Un cambio recurrente, bien conocido, para el que existe un procedimiento predefinido a seguir, con un riesgo relativamente bajo, y que se considera la solución a unos requerimientos específicos o a determinadas circunstancias, donde la autorización a su implementación se da efectivamente con anticipación.

**Cambio de emergencia:** Son cambios que deben implementarse inmediatamente, requeridos para corregir o evitar problemas que generen daño o suspensión importante del servicio y que perjudiquen a un gran número de usuarios, sistemas o servicios críticos para la entidad.

<sup>1</sup> Fundamentos de ITIL® - Volumen3 2008 – Pág 247

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	Código: 208-TIC-Pr-14	
		Versión: 1	Página 3 de 10
		Vigente desde: 15-09-2020	

**Gestor de cambios:** Rol que controla y lleva la trazabilidad de los cambios realizados. De igual forma, verifica el correcto diligenciamiento del formato de control de cambios. Por otra parte, es el encargado de planear, programar, gestionar, presidir e invitar a miembros permanentes y variables al CCC.

**Comité de Control de Cambios-CCC:** Grupo interno interdisciplinario encargado de revisar y aprobar los requerimientos de cambio de forma periódica.

**Ejecutor del cambio:** Rol encargado de realizar las funciones que se establecen en la solicitud de cambio (RFC), con el fin de ejecutar la implementación que necesita el cambio.

**Prioridad del cambio:** Determina la importancia del RFC, la prioridad se asigna de acuerdo con el impacto y la urgencia de implementación del cambio. <sup>2</sup>

<b>Impacto/Urgencia</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
<b>Alto</b>	Alta	Alta	Media
<b>Medio</b>	Alta	Media	Baja
<b>Bajo</b>	Media	Baja	Baja

Prioridad Alta: Servicio afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando actividades críticas de la CVP.

Prioridad Media: Servicio afectado impidiendo su uso, pero no afectando actividades críticas de la CVP.

Prioridad Baja: Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso en la CVP.


**Revisión Post Implementación (PIR):** La Revisión Post Implementación (Post Implementation Review, PIR) tiene lugar tras la implementación de un Cambio. Determina el éxito de un cambio y su implementación, e identifica oportunidades para mejorar el proceso.<sup>3</sup>

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

**Solicitud de cambio (RFC):** Es el formato en el cual se concreta y se evidencia la sugerencia para realizar modificaciones, creado para concentrar en un mismo formato la información referente desde el inicio de la solicitud, pasando por su autorización y concluyendo en su resolución. Puede ir documentado con los soportes y anexos necesarios que reúnan toda la información.

<sup>2</sup> Fundamentos de ITIL®, Volumen 3 2008 – Pág. 243 - 244

<sup>3</sup> [https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Gestion\\_de\\_Cambios](https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Cambios)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	Código: 208-TIC-Pr-14	
		Versión: 1	Página 4 de 10
		Vigente desde: 15-09-2020	

## 7. CONDICIONES GENERALES

1. La mesa de ayuda y sus canales establecidos de atención son el punto único de contacto entre servidores públicos de la CVP y los servicios de la Oficina TIC.
2. Todas las solicitudes de cambio deben ser documentadas en el Formato de Solicitud de Cambio (RFC) establecido por la Oficina TIC, así mismo, debe ser adjuntado en la herramienta de mesa de ayuda de la CVP.
3. Durante la ejecución del cambio de tecnologías de la información no se modificará el alcance, las actividades ni los archivos del cambio aprobado.
4. El ejecutor del cambio debe informar al gestor de cambios si fue necesario la ejecución de actividades de Roll Back.
5. Las ventanas de mantenimiento tendrán como tiempo establecido para ejecutar los cambios de tecnologías de la información:
  - Martes después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).
  - Jueves después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).
  - Miércoles después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).
  - Viernes después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).

Los anteriores horarios pueden ser modificados de acuerdo a las decisiones del Comité de Control de Cambios (CCC). En caso de requerir un tiempo de ejecución de los cambios mayores a los establecidos en las ventanas de operación, se debe estipular en el RFC. Se deben informar al Comité de Control de Cambios para aprobación y quedar aprobado o no en el acta de CCC.

6. El Comité de Control de Cambios (CCC) está conformado por:
  - Jefe Oficina TIC.
  - Administrador de la infraestructura tecnológica.
  - Administrador de bases de datos.
  - Profesional de seguridad de la información.
  - Administrador de Comunicaciones.
  - Líder de desarrollo.

Quiénes serán los responsables de evaluar el cambio solicitado y determinar la viabilidad técnica y operativa de implementarlo.

7. Ventana de mantenimiento terceros
  - Diligenciar el RFC, mínimo con tres días de anterioridad.
  - Solicitud de permisos a la administración.

	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	Código: 208-TIC-Pr-14	
		Versión: 1	Página 5 de 10
		Vigente desde: 15-09-2020	

- Aprobadas la ventana de mantenimiento se realizarán
    - Martes después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).
    - Jueves después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).
    - Miércoles después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).
    - Viernes después de las 18:00 horas. (Duración máxima 6 horas).
  - Ventanas de mantenimiento extraordinaria
    - Se debe diligenciar el RFC.
    - Aprobar por el Jefe de la Oficina TIC
    - Aprobación por la administración
    - Se realizará en cualquier horario y a cualquier hora.
8. El Gestor de Cambios es un rol asignado por el Jefe de la Oficina TIC, y será el responsable de efectuar un primer filtro a los órdenes de cambio y convocar el Comité de Cambios. En este primer filtro su responsabilidad será analizar si el cambio es viable o no, si se ha solicitado por los canales oficiales y si amerita o no ser llevado a comité.
  9. En el análisis del cambio se debe identificar de forma clara: el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras. Además, se deberá identificar los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar el impacto en la entidad.
  10. Todas las decisiones de aprobación o rechazo de una solicitud de cambio deben estar documentadas en la herramienta de mesa de ayuda de la entidad, diligenciada por el CCC.
  11. Se debe contar con un plan de contingencia en caso de que el cambio resulte negativo, por esto, se debe prever que al revertir el cambio se tengan los elementos necesarios. Este plan debe estar registrado en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda.
  12. En el caso de un cambio de emergencia, se debe solicitar una sesión extraordinaria del Comité de Control de Cambios y gestionar su aprobación lo antes posible mediante los mecanismos definidos, finalizado el cambio de emergencia se debe documentar la solución realizada.
  13. Las solicitudes de cambios de emergencia se deben enviar como mínimo la siguiente información por correo electrónico al gestor de cambios:
    - Nombre del cambio.
    - Evidencia y justificación del cambio.
  14. No se consideran cambios de emergencia aquellos con los que se requiera dar cumplimiento a metas, objetivos ni compromisos adquiridos con otras dependencias.
  15. La solicitud de control de cambios de emergencia requiere evidencia y justificación del cambio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	Código: 208-TIC-Pr-14	
		Versión: 1	Página 6 de 10
		Vigente desde: 15-09-2020	

16. Un cambio de emergencia soluciona cualquier interrupción que se presente en un servicio de alto impacto (afectación masiva, proceso misional, pérdida financiera, entre otros).
17. Un cambio de emergencia evita un incumplimiento contractual o da cumplimiento a normatividad legal.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos/ Registros
1.	<b>Diligenciar el formato Solicitud de Cambios</b>  Realizar solicitud de cambio, <b>para cambios estándar</b> .	Servidores públicos y terceros	Herramienta mesa de ayuda con el Formato 208-TIC-Ft-36 SOLICITUD DE CAMBIOS.
2.	<b>Si es un cambio de emergencia</b>  Si es un cambio emergencia, continua con la actividad 4.  Si es un cambio estándar, continua con la actividad 3.	Oficina TIC	N.A
3.	<b>Revisar la información del formato Solicitud de Cambios</b>  Revisar el diligenciamiento completo de todos los campos del formato 208-TIC-Ft-36 para cambios de tipo estándar, si está completa la información se debe asignar código del cambio. Continuar con la actividad 5.	Profesional mesa de ayuda Oficina TIC	Mesa de ayuda con el formato 208-TIC-Ft-36 SOLICITUD DE CAMBIOS



<b>4.</b>	<b>Revisar la solicitud de cambio de emergencia.</b>  Se debe revisar la información de solicitud de cambio de emergencia y asignar código del cambio.  Si, convocar el comité de control de cambios. Se continua con la actividad 5. No, se continua con la actividad 1.	Profesional gestión de cambios de la Oficina TIC	N.A
<b>5.</b>	<b>Convocar el comité de control de cambios.</b>  El gestor de cambios debe convocar el comité de control de cambios para evaluar y aprobar el cambio solicitado.	Profesional gestión de cambios de la Oficina TIC	Correo electrónico con la convocatoria.
<b>6.</b>	<b>Revisar la Solicitud de cambio</b>  A través de una reunión del CCC revisar la información diligenciada y determinar cómo será manejado la solicitud de cambio, esta revisión debe considerar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Es un cambio estándar?</li><li>• ¿Qué actividades estarán involucradas en el cambio?</li><li>• ¿Urgencia y prioridad del cambio?</li></ul>	Profesional de gestor de cambios y comité de control de cambios	Acta de reunión
<b>7.</b>	<b>¿El requerimiento cumple con los requisitos?</b>  Si, cuando el requerimiento cumple se continua con la actividad 8. y se asigna código de cambio. No, cuando el requerimiento no cumple se devuelve a la actividad 1.	Profesional de gestor de cambios	N.A



<b>8.</b>	<b>Validar plan del cambio solicitado</b>  ¿El plan propuesto es adecuado y cumple con los requisitos? Si, se procede a aprobar el cambio solicitado en una reunión con el CCC. No, se devuelve con la actividad 1.	Profesionales comité de control de cambios	Acta de reunión
<b>9.</b>	<b>Coordinar y programar la fecha de ejecución del cambio.</b>  Luego de la aprobación del cambio, se debe coordinar y programar la fecha de ejecución del cambio y general proceso de notificación por correo electrónico institucional a las partes afectadas.	Profesionales del comité de cambios / Profesional de gestor de cambios	Correo electrónico institucional.
<b>10.</b>	<b>Ejecutar el cambio</b>  Se debe ejecutar el cambio de acuerdo con la solicitud del mismo realizado en la herramienta de mesa de ayuda con el formato 208-TIC-Ft-36.	Equipo de la Oficina TIC	Herramienta mesa de ayuda.
<b>11.</b>	<b>Realizar pruebas del cambio.</b>  Luego de la ejecución del cambio, se debe realizar pruebas del cambio ejecutado y notificarse por correo electrónico.	Equipo Oficina TIC.	Correo electrónico
<b>12.</b>	<b>El cambio fue ejecutado con éxito.</b>  ¿El cambio fue ejecutado con éxito?  Si, solucionar el ticket en la herramienta de mesa de ayuda, documentando las actividades realizadas. No, se continua con la actividad 13.	Profesional de gestor de cambios	Herramienta de mesa de ayuda





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## GESTIÓN DE CAMBIOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Código: 208-TIC-Pr-14

Versión: 1

Página 9 de 10

Vigente desde: 15-09-2020

<b>13.</b>	<b>Validar actividades de rollback.</b>  Se deben validar las actividades de rollback en el formato 208-TIC-Ft-36.  ¿Se tienen actividades de rollback?  Si, ejecutar rollback No, solucionar la falla	Equipo Oficina TIC.	N.A.
<b>14.</b>	<b>Cerrar ticket.</b>  Cerrar el ticket en la herramienta de mesa de ayuda documentando las actividades llevadas a cabo en la ejecución del cambio.	Profesional de gestor de cambios	Herramienta de mesa de ayuda
	<b>FIN.</b>		



### 9. PUNTOS DE CONTROL

No.	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con que frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
2	Cambio de emergencia	¿Es un cambio estándar o de emergencia?	Semanal	Comité de control de cambios de la Oficina TIC	No ejecutar cambios oportunamente por desconocimiento.
3	Revisar la información del formato Solicitud de Cambios	Validar que se adjunte el formato RFC completamente diligenciado para cambios estándar.	Mensual	Profesional mesa de ayuda	Inexactitud en la ejecución del cambio.

### 10. DIAGRAMA DE FLUJO

N/A

### 11. ANEXOS

No aplica.

### 12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
1	15 - Septiembre - 2020	Versión inicial del procedimiento	<b>Liliana Morales</b> Jefe Oficina TIC.