






	<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-020	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	



### 1. INFORMACION GENERAL

<b>LÍDER:</b>	Subdirección Administrativa - Profesional Especializado de Sistemas	<b>SIMBOLOGÍA</b>	
		Procedimiento Predefinido	
<b>OBJETIVO:</b>	Establecer las actividades a seguir para planificar, evaluar, aprobar e implementar un cambio en la plataforma tecnológica de Canal Capital, con el fin de reducir el impacto y minimizar la interrupción en la prestación de los servicios tecnológicos.	Conector	
		Conector de página	
<b>ALCANCE:</b>	Aplica desde la recepción y verificación de las solicitudes de cambios de TI normales, de emergencia y estándar realizadas por el solicitante para los servicios de TI y finaliza con el cierre del mismo.	Decisión	
		Actividad	
		Inicio - Terminación	
<b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN: (CONSIDERACIONES)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las solicitudes de cambio deben contar con el formato Solicitud de Cambios-RFC que se encuentra publicado en la Intranet para la administración de la planeación y la gestión y ser registradas en el módulo de la mesa de ayuda por el personal de soporte y/o solicitante, adjuntar toda la documentación necesaria para soportar el cambio, los cambios de emergencia que se someterán a evaluación podrán ser registrados hasta un día hábil antes de su ejecución.</li> <li>La gestión de cambio tecnológico debe identificar todos los sistemas de información, componentes de infraestructura, procesos y documentación relativa que serán afectados, con la finalidad de mitigar o eliminar un impacto adverso a causa de un cambio tecnológico mal planeado y ejecutado.</li> <li>En la documentación del cambio deben estar identificados los ítems de configuración (CIs) que pueden ser afectados con su correspondiente análisis de riesgos y mitigación.</li> <li>El análisis del cambio debe contemplar: análisis de riesgos (análisis detallado de identificación y mitigación de riesgos en materia de confidencialidad, integridad, disponibilidad y de aseguramiento del servicio), plan de actividades, plan de pruebas, recursos, plan de retorno a la condición inicial, además de entregables y criterios de aceptación cuando se requiera.</li> <li>Toda la documentación establecida para soportar un cambio debe ser registrada y adjuntada en el módulo de la mesa de ayuda, el responsable de validar la solicitud y que los requisitos se cumplan es el Gestor del cambio, previo a la presentación de los cambios (normales, estándar y de emergencia).</li> <li>Las modificaciones que afecten los servicios, especialmente los servicios de Capital, serán debidamente probados con los administradores y líderes funcionales de los propios aplicativos para garantizar su buen funcionamiento. El resultado de las pruebas realizadas se debe registrar en la herramienta de gestión.</li> <li>Todo cambio realizado sobre la plataforma tecnológica que soporta los servicios prestados por Capital, debe seguir las disposiciones descritas en el presente documento, con los objetivos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimizar el impacto causado.</li> <li>Mejorar el índice de satisfacción de usuarios finales.</li> </ul> </li> <li>Ningún cambio puede ser implementado sin la aprobación del Equipo de Control de Cambios.</li> <li>Los cambios considerados normales son revisados y aprobados por el CAB.</li> <li>Los cambios considerados de emergencia son revisados y aprobados por el ECAB.</li> <li>Cuando un cambio es evaluado y se determina que es la implementación de un nuevo servicio se debe anexar al RFC el diseño de servicio y el plan de trabajo de la implementación</li> <li>Cuando el Gestor de Cambios identifique una solicitud que requiere ser gestionada como de tipo Emergencia debe manejarlo de forma prioritaria frente a las demás solicitudes que tenga asignadas.</li> </ol>		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Maryury Forero Bohórquez - Agente Seguridad Informática Julio Alberto Novoa Campos - Profesional de apoyo de planeación	Mauris Antonio Ávila Velásquez.- Profesional especializado de Sistemas Hernán Guillermo Roncancio Herrera - Profesional de Planeación	Uriel De Jesús Bayona Chona- Subdirector Administrativo

### 2. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN	FUENTE
ANS	Acuerdos de Niveles de Servicio.	NTC-ISO-27000-2006
CI	Elemento de configuración. Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TI. La información sobre cada CI se almacena en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración o CMDB y es mantenido durante todo su ciclo de vida por la gestión de activos de servicio y configuración. Los CI pueden ser servicios de TI, hardware, software, documentos y recursos.	NTC-ISO-27000-2006
CAMBIO NORMAL	Adición, modificación o eliminación de un CI que podría afectar a los Servicios de TI. El alcance incluye todos los servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, los cuales pueden generar indisponibilidad, dar solución a errores conocidos, mejoras sobre soluciones, cambios de estados en los CI y obligaciones contractuales los cuales deben ser evaluados por el equipo de control de cambios CAB.	Internet

	<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-020	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	

## 2. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN	FUENTE
CAMBIO DE EMERGENCIA	Son cambios que por su alto impacto y criticidad para la entidad deben ser ejecutados tan pronto como sea posible, debido a la interrupción o pérdida total de un servicio, incidentes que afecten los sistemas de información y las transacciones asociadas a los mismos, por lo que su aprobación no da espera a la siguiente sesión ordinaria del equipo de control de cambios y por ende deberá convocarse una sesión extraordinaria para su evaluación – Equipo de Cambios de Emergencia (ECAB).	Internet
CAMBIO ESTANDAR	Relaciona todos aquellos cambios, de riesgo conocido y de procedimiento documentado, que su implementación tiene un impacto bajo para la operación. Estos cambios se presentan en el CAB una única vez, posterior a la evaluación del ECAB son postulados como cambios pre aprobado por lo que no requieren nuevas presentaciones al equipo de control de cambios.	Internet
CMDB	Configuration Management Data Base. Es una base de datos donde se relacionan todos los componentes de TI, tales como hardware, software, documentación, servicios o recursos.	NTC-ISO-27000-2006
EQUIPO DE CAMBIOS DE EMERGENCIA (ECAB)	Es la sesión de trabajo extraordinaria mediante la cual se aprueban los cambios de emergencia requeridos en los servicios y gestiones de TI, se evalúan los eventos y condiciones relacionados con el cambio de emergencia para tomar las medidas de mejora que tengan lugar.	Construcción propia
PRIORIDADES DE CAMBIO	Los cambios se priorizarán de acuerdo con su impacto en el Canal.	Construcción propia
RFC	Es una solicitud formal para la implementación de un Cambio.	NTC-ISO-27000-2006
SOLICITANTE DEL CAMBIO	Es la persona que solicita y registra el cambio puede ser un usuario o integrante del área de tecnología y responde integralmente por su ejecución y resultados.	NTC-ISO-27000-2006
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN-TI	Es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos que apoyen a una organización.	Construcción propia



<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-020	
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	

**3. PROCEDIMIENTO**

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			

**Procedimiento Desarrollo de Software**

1			<p>Recopilar información: El solicitante del cambio debe recopilar la documentación requerida para el cambio, diligenciando en su totalidad el documento AGRI-SI-FT-046 FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS RFC, así mismo indicar la relación de los CI-Componentes impactados por el cambio.</p>	AGRI-SI-FT-046 FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS RFC	Colaboradores / Contratistas	
2	Mesa de ayuda		<p>Registrar cambio en el modulo de la mesa de ayuda: La Mesa de ayuda recibe del solicitante la documentación para el registro del cambio verifica que la documentación está completa, de lo contrario notifica a través del módulo de soporte de la mesa de ayuda al solicitante del cambio que adjunte la información requerida.</p> <p>El personal de soporte de la mesa de ayuda, registran la solicitud de cambio en el módulo de soporte como un requerimiento, Se deben anexar los documentos soporte necesarios y cambia el estado del ticket de "Abierto" a "En proceso".</p>	Ticket modulo de soporte mesa de ayuda	Equipo de soporte técnico	
3			<p>Filtrar gestión de cambios: El gestor de cambios de servicios tecnológicos verifica que la información y los soportes del cambio estén completos y si cumple los criterios para "cambio normal" y presenta al Equipo de Control de Cambios (CAB o ECAB).</p>	Modulo soporte mesa de ayuda	Profesionales área de sistemas	
4	Correo electrónico		<p>Realizar la evaluación del cambio solicitado y aprueban o desaprueban el cambio en el modulo de soporte de la mesa de ayuda.</p>	Correo electrónico	Profesional Especializado/Profesionales contratistas área de sistemas	
5			<p>¿Se aprueba el cambio?</p> <p>Si se aprueba la ejecución del cambio pasa a implementación actividad 6. En caso de que el cambio no se apruebe ir a la actividad 2.</p>	Modulo soporte mesa de ayuda	Profesional Especializado / Profesionales contratistas área de sistemas	



<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-020	
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	

**3. PROCEDIMIENTO**



No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
6	Mesa de ayuda		Notificar a través del módulo de soporte de la mesa de ayuda al profesional responsable de la implementación que el cambio fue aprobado.	Modulo soporte mesa de ayuda	Equipo de soporte técnico / Colaboradores / Contratistas	
7			Implementar el cambio: El responsable de la implementación ejecuta el cambio como mínimo 1 día hábil después de la finalización del CAB donde fue aprobado o según programación aprobada y documenta los resultados en la herramienta de gestión.	Modulo soporte mesa de ayuda	Profesionales área de sistemas	
8	Mesa de ayuda y correo electrónico		<p>¿la implementación fue satisfactoria?</p> <p>Si fue satisfactoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al responsable de la configuración los CIs impactados para que se realice su actualización en la CMDB (cuando aplique) anexa el correo en la documentación del cambio.</li> <li>•Cambia el estado del ticket de "Implementar cambio" a "Revisar cambio", pasa a la actividad 11. Si no fue satisfactoria:</li> <li>•El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al solicitante del cambio los errores presentados (cuando el cambio es de sistemas de información) presentados y ejecuta el Rollback (cuando el cambio es de infraestructura).</li> <li>•El responsable de la implementación documenta todas las acciones realizadas en el módulo de soporte de la mesa de ayuda.</li> </ul>	Correo electrónico / Modulo soporte mesa de ayuda	Profesionales área de sistemas / soporte técnico	
9	Mesa de ayuda		<p>¿El Rollback fue exitoso?</p> <p>Si fue exitoso, el responsable de la implementación documenta todas las acciones realizadas en el módulo de soporte de la mesa de ayuda, de lo contrario pasa a la actividad 10.</p>	Modulo soporte mesa de ayuda	Profesionales área de sistemas/soporte técnico	



<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-020	
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	

**3. PROCEDIMIENTO**

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
10	Mesa de ayuda		Solicitar el diagnóstico de la causa: El Líder del Servicio solicita al responsable de la implementación un diagnóstico de la causa del Rollback no exitoso, con el diagnóstico se debe notificar el error conocido a la base de gestión del conocimiento interno del área de sistemas. Si no existe diagnóstico por ser una solución tercerizada, se debe solicitar al proveedor el soporte respectivo y anexar la información en la documentación del ticket.	Correo electrónico	Profesionales área de sistemas / soporte técnico	
11			Revisar el cambio: el solicitante del cambio verifica si los resultados de la implementación son los esperados y prepara las evidencias correspondientes para el cierre del cambio.	N/A	Equipo de soporte técnico / Colaboradores / Contratistas	
12	Mesa de ayuda		<p>¿El cambio fue exitoso?</p> <p>Si es exitoso, el solicitante del cambio documenta el caso y procede a su cierre, cambia el estado del caso de "Revisar cambio" a "Cerrado".</p> <p>Si no es exitoso, cambia el estado del caso de "Implementar cambio" a "Reabierto" documenta el caso e indica un nuevo procedimiento (si así se requiere) y pasa a la actividad 7. Si los resultados del cambio no satisfacen la solicitud inicial se requiere registrar un nuevo ticket.</p>	Modulo soporte mesa de ayuda	Equipo de soporte técnico / Colaboradores / Contratistas	

	<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-020	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	


### 3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			

### 4. PUNTOS DE CONTROL

No.	ACTIVIDAD	METODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	SOPORTE O REGISTRO QUE EVIDENCIA LA VERIFICACIÓN DEL PUNTO DE CONTROL
<b>Procedimiento Desarrollo de Software</b>					
2	<p><b>Registro del cambio en el modulo de la mesa de ayuda:</b> La Mesa de ayuda recibe del solicitante la documentación para el registro del cambio verifica que la documentación está completa, de lo contrario notifica a través del módulo de soporte de la mesa de ayuda al solicitante del cambio que adjunte la información requerida.</p> <p>El personal de soporte de la mesa de ayuda, registran la solicitud de cambio en el módulo de soporte como un requerimiento, Se deben anexar los documentos soporte necesarios y cambia el estado del ticket de "Abierto" a "En proceso".</p>	<p><b>Propósito del control:</b> Asegurar que la información se encuentre completa en los documentos adjuntos de las solicitudes de los cambios realizados por los solicitantes en el modulo de soporte.</p> <p><b>Método de control:</b> Revisar que el formato RFC solicitud de cambios este diligenciado completamente por el solicitante.</p> <p><b>En caso de identificarse observaciones o desviaciones:</b> Si el área de sistemas no realiza el proceso de verificación del formato RFC la solicitud no se puede ejecutar y genera reprocesos cuando los cambios son urgentes.</p>	Cuando sea necesario	Equipo de soporte técnico	AGRI-SI-FT-046 FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS RFC / MODULO SOPORTE MESA DE AYUDA
3	<p><b>Filtro gestión de cambios:</b> El gestor de cambios de servicios tecnológicos verifica que la información y los soportes del cambio estén completos y si cumple los criterios para "cambio normal" y presenta al Equipo de Control de Cambios (CAB ECAB).</p>	<p><b>Propósito del control:</b> Garantizar que la información y criterios de operación de las solicitudes de cambios estén completas y estas sean viables para implementarlas.</p> <p><b>Método de control:</b> Revisar de manera detallada y técnica la información documentada en el formato de solicitud de cambios RFC, con el fin de asegurar una correcta implementación.</p> <p><b>En caso de identificarse observaciones o desviaciones:</b> Si el área de sistemas no realiza el proceso de verificación de la viabilidad técnica para implementar la solicitud, esto puede generar impactos de indisponibilidad a nivel de la prestación de los servicios tecnológicos.</p>	Cuando sea necesario ejecutar un cambio tecnológico	Profesionales Área de Sistemas	AGRI-SI-FT-046 FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS RFC / MODULO SOPORTE MESA DE AYUDA



<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-20	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	

**5. NORMOGRAMA**

TIPO DE NORMA	NUMERO / FECHA	EMITIDA POR	TITULO / DESCRIPCIÓN	ARTICULADO (APLICACIÓN)
Acuerdo	057/2002	Concejo de Bogotá	Por el cual se dictan disposiciones generales para la implementación del Sistema Distrital de Información - SDI-, se organiza la comisión distrital de sistemas, y se dictan otras disposiciones.	10
Resolución	305/2008	Comisión Distrital de Sistemas	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, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre	1 a 25
Ley	1341/2009	Congreso de la República	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y las comunicaciones TIC, se crea la agencia nacional del espectro y se dictan otras disposiciones	CAPITULO I
Política Interna	15/04/2014	Canal Capital	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	Total
Decreto	415/2016	Presidencia de la República	Por el cual se adiciona el Decreto único reglamentario del sector de la función pública, decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Artículo 2.2.35.3
Plan	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información- PETI de 2020.	Ministerio de las TIC	G.ES.06 Guía para la Construcción del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información- PETI.	Total
Resolución	00500/2021	Ministerio de las TIC	Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital	Total
Decreto	088/2022	Ministerio de las TIC	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 Y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.	Total



<b>MACROPROCESO:</b>	APOYO	<b>CÓDIGO:</b>	AGRI-SI-PD-020	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b>	23/09/2022	

**6. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLES
1	23/09/2022	Versión 1: Creación de documento correspondiente al flujo de actividades durante el proceso y los puntos de control respecto a los soportes y cambios de los usuarios.	Profesional Especializado de Sistemas / Profesionales de TIC