


<b>Personería de Bogotá, D. C.</b> Al servicio de la ciudad 	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	Código: 03-PT-04	
		Versión: 2	Página: 1 de 11
		Vigente desde: 12-08-2019	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>
1	05-02-2019	Versión inicial del documento.
2	12-08-2019	Cambio de formato de acuerdo a la nueva guía de elaboración de documentos y actualización en la periodicidad del comité de cambios CAB.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Profesionales Dirección de TIC	Henry Díaz Dussán Director de TIC	Henry Díaz Dussán Director de TIC Germán Uriel Rojas Director de Planeación

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**



## 1. OBJETIVO

Asegurar la disponibilidad de los servicios de TI, a través de actividades de planeación, evaluación, aprobación, implementación y documentación de la gestión de cambios tecnológicos, que permitan minimizar la interrupción de los servicios, reducir el impacto y controlar el ciclo de vida de los cambios.

## 2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de cambios DTIC (RFC) a realizar en la Dirección TIC a nivel de servicios de TI, continua con la aprobación o rechazo de la solicitud recibida y desarrollo del plan de las actividades y finaliza con el cierre de la solicitud de cambios DTIC (RFC).

## 3. DEFINICIONES

- **Aplicativo mesa de ayuda:** Mesa de ayuda es un nuevo servicio desarrollado al interior de la Dirección TIC, el cual brinda a los funcionarios de la Entidad, un canal de comunicación moderno, efectivo, sencillo y ágil; el aplicativo permite registrar las solicitudes de servicio generando un Ticket para hacer seguimiento a los casos registrados, se notifica al usuario para la prestación del servicio y dar solución e individualizar detalladamente las llamadas e incidentes reportados.
- **Backup:** Es una copia de seguridad de los datos originales que se realiza, con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
- **Cambio de emergencia:** Son aquellos que deben implementarse para resolver un error, que perjudique a un gran número de usuarios, sistemas o servicios ofrecidos por DTIC.
- **Cambio estándar:** Es un cambio en un elemento de configuración preaprobado por el comité de cambios.
- **Cambio normal:** Adición, modificación o eliminación de elementos de configuración; que pudieran repercutir en la plataforma que soporta los servicios de DTIC.
- **Catálogo de servicios:** Es la carta de navegación del área de tecnología de una Entidad, la cual define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan, es decir, los servicios que se encuentran "operativos".
- **Comité de control de cambios CAB:** Grupo interno de la DTIC encargado de revisar, evaluar, priorizar, aprobar y programar los requerimientos de cambio de forma periódica, para los diferentes tipos de cambio. Está conformado por:
  - Líder de infraestructura
  - Líder de sistemas de información
  - Líder de seguridad
  - Gestor de cambios

El comité invitará a los usuarios y directivos de acuerdo a la necesidad.



- **Ejecutor del cambio:** Rol encargado de realizar las actividades relacionadas en el cambio, con el fin de ejecutar la implementación que necesita el cambio.
- **Formato de solicitud de cambios:** Medio para proponer un cambio en cualquier componente de TI. Es un documento donde se registran servicios, detalles de elementos de configuración de TI, el impacto, la prioridad y las actividades responsables asociadas al cambio.
- **Gestión de cambios:** Es la práctica que controla y tramita los cambios minimizando la interrupción e incidentes de los servicios de DTIC.
- **Gestor de cambios:** Rol que controla los cambios y lleva la trazabilidad de los cambios realizados. Por otra parte, es el encargado de programar, gestionar, presidir e invitar a miembros permanentes y variables al CAB.
- **Impacto:** Mide el efecto sobre las aplicaciones o servicios que presta la DTIC, que podría tener potencialmente, está determinado por la actividad que afecte, crítica o no crítica, y el porcentaje de usuarios afectados.
- **Líder del cambio:** Es la persona quien autoriza el cambio.
- **Responsable del cambio:** Es la persona quien solicita el cambio y diligencia el formato de solicitud de cambios DTIC (RFC).
- **Roll Back (Marcha atrás):** Es una actividad que devuelve a la última configuración, realizada en caso de que el resultado del cambio no sea apropiado.
- **Servicio:** Se define como un medio de entregar valor a los clientes, facilitando los resultados necesarios sin ser los propietarios de los costos ni de los riesgos específicos.
- **Ticket:** Es un número consecutivo suministrado por la herramienta mesa de ayuda (SINPROC) de gestión de la Entidad, al tiempo que se informa de una solicitud de servicio, con el fin de proporcionar por medio de esta el respectivo monitoreo y control.

#### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

**4.1** Las solicitudes deben ser diligenciadas en el formato “03-FR-15 solicitud de cambios DTIC (RFC)”, y deben gestionarse a través de la mesa de ayuda.

**4.2** Todas las solicitudes serán evaluadas por el comité de cambios, en el respectivo formato 03-FR-15.

**4.3** Las solicitudes de cambios deben ser registradas a través de un ticket en la mesa de ayuda, anexando el formato 03-FR-15.

**4.4** La interrupción que presente un servicio de alto impacto genera una solicitud de cambio de emergencia y se le da el tratamiento respectivo.

**4.5** Cuando se presenten los cambios de emergencia se citará un comité extraordinario invitando al director de DTIC.

**4.6** Los cambios tecnológicos deben estar asociados con los servicios relacionados en el catálogo de servicios.

**4.7** Las ventanas de mantenimiento tendrán como tiempo establecido para ejecutar los cambios de tecnologías de la Información: las que determine el comité de forma prioritaria.

**4.8** Las copias de seguridad se realizarán según lo definido en el cronograma de backups de acuerdo a los servicios de la Dirección de TIC.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.



**4.9** Para la planificación de los cambios autorizados se debe contar con un plan de ejecución de las actividades, en donde se detalle: cuál será el mecanismo a llevar a cabo, las actividades del cambio a realizar, hora de inicio y fin, recursos y responsables de cada una de las principales actividades a desarrollar y responsable de realizar las pruebas. Así como también verificar las actividades previas a la ejecución del cambio: backup, copia del sitio, copia archivos de configuración y/o alguna otra actividad que amerite ser tenida en cuenta.

**4.10** En el formato se debe identificar de forma clara la descripción del cambio, los elementos afectados, diligenciando el impacto y la prioridad; el plan de actividades y los responsables.

**4.11 Comité de Control de Cambios (CAB):**

El Comité de Control de Cambios (CAB), está conformado por:

- Líder de Infraestructura
- Líder de Sistemas de Información
- Líder de seguridad
- Gestor de cambios

Quienes tendrán voz y voto para evaluar los cambios y la ejecución de los mismos. De igual forma tendrán participación con solo voz los invitados internos y/o externos (proveedores) cuando aplique. Para el caso de un cambio de emergencia se convocará al comité para el análisis del impacto con la participación del Director de TIC.

**4.12 El CAB se encargará de:**

- Revisar y aprobar las solicitudes de cambio y seguimiento a las etapas de desarrollo de los cambios.
- Revisar la validez de la medición del impacto de las solicitudes de cambio.
- Rechazar solicitudes de cambio que no generan valor o beneficio a la entidad.
- Validar la prioridad de los cambios autorizados.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.

El CAB sesionará semanalmente siempre y cuando haya solicitudes de cambios.

**4.13** El comité de cambios realizará seguimiento a los cambios pos implementación, donde el responsable del cambio informará al gestor de cambios si fue necesario la ejecución de actividades de marcha atrás (Roll Back).

**4.14 Priorización del cambio:**

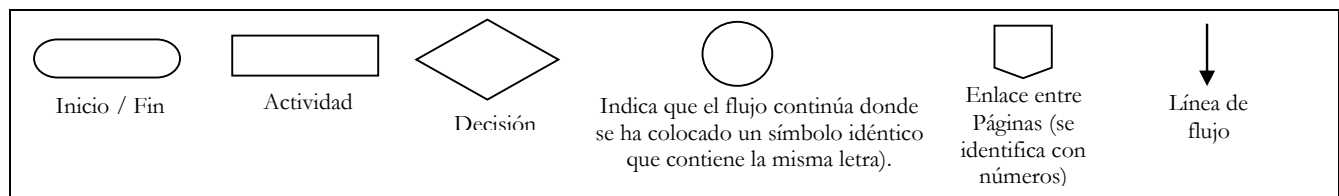
IMPACTO

1. Bajo 2. Medio 3. Alto

PRIORIDAD

1. Bajo 2. Medio 3. Alto

**5. DESARROLLO**





FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	1. Registrar la solicitud en el aplicativo mesa de ayuda, opción requerimiento, adjuntando el formato 03-FR-15 solicitud de cambios DTIC (RFC).	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Ticket / Formato 03-FR-15
	2. ¿El cambio es estándar? Sí: Continúe con actividad 3 No: Continúe con actividad 4.	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Ticket mesa de ayuda
	3. ¿Es la primera vez que se solicita el cambio estándar? Sí: Continúe con actividad 5 No: Continúe con actividad 16. Diligenciar la bitácora RFC cambios estándar.	Profesional Especializado /Universitario DTIC	03-FR-16 Bitácora RFC cambios estándar.
	4. ¿El cambio es Normal? Sí: Continúe con actividad 5 No: Continúe con actividad 13	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Ticket mesa de ayuda



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	5. Revisar que el formato 03-FR-15 cumpla con los parámetros establecidos, y registrar en el aplicativo mesa de ayuda la validación.	Profesional Especializado /Universitario (Gestor de cambios) DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	6. ¿Se valida el registro y el formato? Sí: Continúe con actividad 7 No: Se remite a la actividad 1, para registrar de nuevo la solicitud.	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	7. Realizar la observación pertinente y remitir la solicitud al primer integrante del Comité de Gestión de Cambios (CAB).	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	8. ¿El primer integrante del comité aprueba la actuación? Sí: Continúe con actividad 9. No: Se remite a la actividad 1, para registrar de nuevo la solicitud.	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	9. Realizar la observación pertinente y remitir la solicitud al segundo integrante del Comité de Gestión de Cambios (CAB).	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda

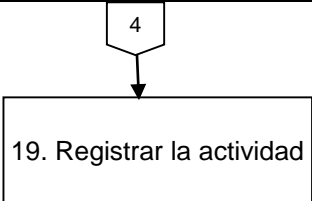
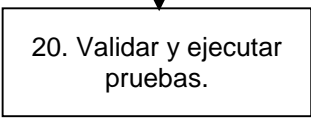
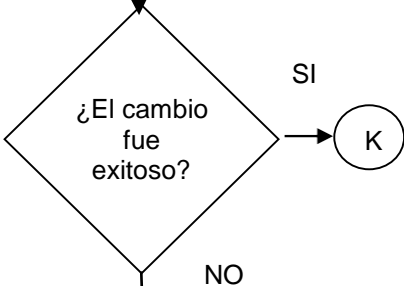
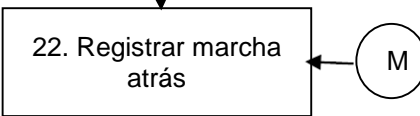
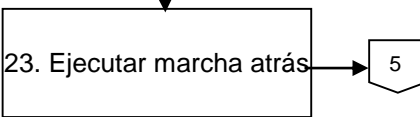


FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>10.</p>	<p>10. ¿El segundo integrante del comité aprueba la actuación?</p> <p>Sí: Continúe con actividad 11. No: Se remite a la actividad 1, para registrar de nuevo la solicitud.</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario DTIC</p>	<p>Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>
	<p>11. Realizar la observación pertinente y remitir la solicitud al tercer integrante del Comité de Gestión de Cambios (CAB).</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario DTIC</p>	<p>Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>
<p>12.</p>	<p>12. ¿El tercer integrante del comité aprueba la actuación?</p> <p>Sí: Continúe con actividad 13. No: Se remite a la actividad 1, para registrar de nuevo la solicitud.</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario DTIC</p>	<p>Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>
	<p>13. Convocar a comité y continuar con la actividad 14.</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario (Gestor de cambios) DTIC</p>	<p>Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda</p>




FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	14. Revisar detalladamente, evaluar y aprobar el cambio.	Comité de control de cambios (CAB) DTIC	Registro de aprobación en el aplicativo mesa de ayuda
	15. ¿El cambio es aprobado por el comité?  Sí: Continúe con actividad 16. No: Se rechaza y se remite a la actividad 1, para registrar de nuevo la solicitud.	Comité de control de cambios (CAB) DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	16. Asignar el caso al ejecutor del cambio.	Profesional Especializado /Universitario (Gestor de cambios) DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	17. Enviar correo electrónico desde la cuenta de Dirección de TIC, informando la ventana de indisponibilidad.	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Correo institucional masivo
	18. Ejecutar el cambio autorizado de acuerdo a la planificación.	Profesional Especializado /Universitario (Ejecutor de cambios) DTIC	Registro del desarrollo de la actividad en el aplicativo mesa de ayuda



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	19. Registrar en el aplicativo mesa de ayuda la actuación de la ejecución de la actividad.	Profesional Especializado /Universitario (Ejecutor de cambios) DTIC	Registro de la actuación en el aplicativo mesa de ayuda
	20. Validar y ejecutar las pruebas funcionales y registrar en el aplicativo mesa de ayuda.	Profesional Especializado /Universitario DTIC	Registro en el aplicativo mesa de ayuda
<p>21.</p> 	21. El cambio fue exitoso? Sí: Continúe con actividad 25. No: Continúe con actividad 22.	Profesional Especializado /Universitario (Ejecutor de cambios) DTIC	
	22. Registrar las acciones a realizar para la marcha atrás (Roll back)	Profesional Especializado /Universitario (Ejecutor de cambios) DTIC	Registro en el aplicativo mesa de ayuda
	23. Ejecutar la reversión o Roll back.	Profesional Especializado /Universitario (Ejecutor de cambios) DTIC	Registro en el aplicativo mesa de ayuda



FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>24.</p>	<p>24. ¿La reversión o roll back del cambio fue exitosa?</p> <p>Sí: Continúe con actividad 26. No: Continúe con actividad 22.</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario (Ejecutor de cambios) DTIC</p>	
	<p>25. Estabilizar el servicio y registrar en el aplicativo mesa de ayuda la actividad.</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario (Ejecutor de cambios) DTIC</p>	<p>Registro en el aplicativo mesa de ayuda</p>
	<p>26. Cerrar el ticket en el aplicativo mesa de ayuda.</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario (Gestor de cambios) DTIC</p>	<p>Ticket finalizado</p>
	<p>27. Actualizar el formato bitácora RFC general.</p>	<p>Profesional Especializado /Universitario (Gestor de cambios) DTIC</p>	<p>Formato 03-FR-17 bitácora RFC cambios general</p>

<b>Personería de Bogotá, D. C.</b> Al servicio de la ciudad 	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	Código: 03-PT-04	
		Versión: 2	Página: 11 de 11
		Vigente desde: 12-08-2019	

## 6. CONTROL DE LOS REGISTROS

Nº	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Solicitud de cambios RFC	03-FR-15	Profesional Especializado /Universitario	Indefinido
2	Bitácora RFC cambios estándar	03-FR-16	Profesional Especializado /Universitario	Indefinido
3	Bitácora RFC cambios general	03-FR-17	Profesional Especializado /Universitario	Indefinido

## 7. NORMATIVIDAD APLICABLE

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	EMISOR	ARTÍCULO(S) APLICACIÓN
Decreto	2573	2014	Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC	Artículo 6
Decreto	415 –	2016	Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC	Artículo 1
Decreto	1008-	2018	Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC	Artículos 1,2,3,9

## 8. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
ITIL V.3	2011		Electrónica

**Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en la intranet de la Personería de Bogotá, D. C.**