

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 1 de 9

1. OBJETIVO: Estandarizar los métodos y procedimientos que nos permitan dar un trámite eficaz y eficiente a los cambios normales con el fin de reducir al mínimo el impacto sobre el servicio ante cualquier incidente presentado, garantizando el mejoramiento día a día en la prestación de los servicios TI.

2. ALCANCE: Inicia con la recepción y verificación de la solicitud de Cambios Normales realizada por el solicitante y termina con el informe de cierre del ticket al Solicitante del Cambio.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Responsable	Registro
	Inicio		
1	Radicar el RFC a MIS (mis@icbf.gov.co) con copia a CCC (ccc@icbf.gov.co). Solo se aceptan solicitudes hechas por el Líder SRT que avala el cambio Nota: El horario establecido para radicar estas solicitudes es de Lunes a Viernes de 7 am a 5 pm	Contratista / Profesional Universitario de la Subdirección de Recursos Tecnológicos	Correo electrónico
2	Recibir y verificar el Formato Requerimiento de Cambio F01.PR03.PA04, autorizado por ICBF para la solicitud de Cambios Informáticos, debidamente diligenciado de acuerdo a las instrucciones del mismo, y realizar el registro de la Solicitud de Cambio en la Herramienta de Gestión, una vez hecho esto asignar la categoría acorde a la Solicitud de Cambio.	Agente Mesa de Servicio Operador TI	Herramienta de Gestión de Servicios
3	Evaluar la solicitud de cambio y aceptarlo o rechazarlo de acuerdo a los siguientes criterios: -Compleitud del Formato Requerimiento de Cambio F01.PR03.PA04 -Que no sea un cambio estándar, debe ser cambio no estándar. Las observaciones hechas al solicitante y líder SRT que avala el cambio deben quedar registradas en la Herramienta de Gestión Nota: El tiempo máximo para realizar esta actividad es de 1 día hábil.	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de Gestión de Servicios

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 2 de 9

4	Determinar la importancia de la solicitud de cambio asignando prioridad (Alta, Media o Baja) y Tipo de cambio (Normal o Emergencia). Esta información debe consignarse en el Formato Requerimiento de Cambio F01.PR03.PA04 el cual se adjunta en la Herramienta de Gestión. En caso que el tipo de cambio sea de emergencia debe iniciarse el procedimiento para gestión de cambios de emergencia PR8.MPA6.	Gestor Cambios Operador TI	de	Herramienta de Gestión de Servicios
5	¿La solicitud de cambio cumple con las condiciones mínimas para evaluarlo? Si: Asignar el número consecutivo del RFC, se agregan los autorizadores para que desde la herramienta de gestión se realice la votación de los miembros con voz y voto del comité de control de cambios, si es un cambio de gran impacto para el ICBF agendarlo para reunión de Comité. En el caso de cambios de prioridad baja el Gestor de Cambios Operador TI podrá proceder con la aprobación del mismo sin requerir los votos de los miembros del comité de control de cambios. No: Enviar el Solicitud de Cambio (RFC) al solicitante y líder de servicios para su corrección y pasar a la actividad 2	Gestor Cambios Operador TI	de	Herramienta de Gestión de Servicios

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 3 de 9

6	Analizar la Solicitud de Cambio (RFC), garantizado su viabilidad al ejecutarlo, asignando su impacto para el Instituto. ¿Es Viable el Cambio? Si: El Gestor de Cambios Operador TI debe escalar la Solicitud de Cambio para su ejecución y realizar las observaciones a las que hubiere lugar e Informar al Solicitante y Ejecutor la aprobación del cambio, dando a conocer en el calendario de cambios la prioridad asignada por el comité para su implementación y pasar al Ejecutor del Cambio. No: Notificar al solicitante que su Cambio no ha sido aprobado por los miembros del Comité de Cambios y las razones del por qué no se aprobó, cerrar el Ticket y Finalizar. Condiciones para Aprobación: -El quórum establecido para el Comité de Cambios es mínimo 3 miembros principales. Si la mayoría de los miembros del comité vota a favor de un cambio, este se aprueba. - En el caso que una solicitud de cambio amerite convocar reunión presencial del CCC, es obligatoria la asistencia del solicitante del cambio y el líder que avala el cambio	Gestor de Cambios Operador TI / Comité Control de Cambios	Herramienta de Gestión de Servicios

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 4 de 9

7	7.1 Recibir el Cambio y analizar la información técnica acerca del Cambio a ejecutar consignada en la Herramienta de Gestión, fecha de ejecución, impacto, prioridad, pruebas y rollback. 7.2 Ejecutar Cambio de acuerdo al RFC y realizar las pruebas correspondientes para determinar que el cambio se ejecutó exitosamente. 7.3 Posterior a la ejecución se debe realizar la verificación funcional (PIR) por la persona indicada en el formato de solicitud de cambio. con el fin de validar si es necesario o no ejecutar el RollBack 7.3 ¿Se necesita ejecutar RollBack? Si: Ejecutar RollBack de acuerdo al RFC verificando su ejecución a satisfacción con el Gestor de Cambios Operador TI, el Solicitante del Cambio y Lider SRT que avala el cambio y pasar la solicitud al Gestor de Cambios Operador TI. No: Escalar RFC al Gestor de Cambios Operador TI con el fin de efectuar la Revisión Post – Implementación correspondiente. Nota: Durante la ejecución del cambio no debe modificarse el alcance del mismo. 7.4 Ventanas de Ejecución Para Cambios que generan indisponibilidad: - Las ventanas de tiempo establecidas para ejecutar estos cambios son: - Martes después de 9 pm. (Duración máxima 6 horas) - Jueves después de 9 pm. (Duración máxima 6 horas) - Fines de Semana (hasta antes de las 3 am del siguiente día hábil) Los anteriores horarios pueden ser modificados de acuerdo a las decisiones del CCC.	Ejecutor del Cambio / Gestor de Cambios Operador TI / Contratista Profesional Universitario de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Usuario	Herramienta de Gestión de Servicios
	8 Cierre del Ticket en la herramienta de gestión.	Gestor de Cambios Operador TI	

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 5 de 9

Nota: P.C. Punto de Control

4. CRITERIOS OPERATIVOS: No Aplica.

5. DURACIÓN DEL CICLO DEL PROCEDIMIENTO (DÍAS): 5.

6. PRODUCTO: Cambio aprobado y ejecutado en ambientes de producción.

7. DEFINICIONES:

Administrador de Cambios: Es responsable de clasificar, agendar de acuerdo a la prioridad, aprobar y validar los cambios presentados en los diferentes comités, Comité de Control de Cambios o Comité Asesor de Cambios de Emergencia. El administrador de cambio debe conocer claramente el rol a realizar para tomar decisiones de manera objetiva y podrá citar personal adicional cuando se estime necesario a los comités para la aprobación de un cambio sobre la infraestructura o servicio y realizar seguimiento sobre las actividades programadas.

Alto Directivo de TI: Es el máximo responsable de la organización a nivel de TI. En el caso del ICBF este rol es asumido por el Director de Información y Tecnología.

Calendario de Cambios: Documento que enumera todos los Cambios aprobados y su fecha prevista de implementación. Un Calendario de Cambios también se conoce como Lista de Cambios Planificados, incluso pueden contener información sobre cambios que ya han sido implementados. Este es revisado y aprobado en el Comité de control de Cambios (CCC) junto con los Formatos de Requerimientos de Cambios RFC que lo soportan, el cual se reúne de acuerdo a la demanda una o dos veces por semana.

Cambio estándar: 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 bajo para la operación. Por ello a este tipo de cambios se les asigna una prioridad baja. Estos son cambios pre-aprobados como gestión de usuarios en el Directorio Activo (creación, modificación, activación, deshabilitación), modificaciones en Grupos de Seguridad Informática, asignación de PC nuevos, instalación de Licencias, entre otros. Son mantenimientos que no generen indisponibilidad de servicios, procedimientos repetitivos, administración.

Cambio No estándar: 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 un comité experto o CCC. Entre ellos están los que dan solución a errores conocidos, Mejoras sobre soluciones, Nuevos productos (HW/SW), bajas de productos o soluciones, imperativo legal y obligaciones contractuales.

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 6 de 9

Cambios de Emergencia: Son cambios que deben implementarse 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 de ICBF, es formalizado con el formato respectivo de FRC en el próximo comité de cambios creado para tal fin.

CMDB (Configuration Management Data base) Base de Datos de Gestión de Configuraciones: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada CI (ítem / elemento de configuración) y sus relaciones. Algunos de los ítems de configuraciones son el equipo físico, software, usuarios, equipos de comunicaciones entre otros. De igual manera la CMDB guarda la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos de los servicios de TI. Adicionalmente se debe tener en cuenta que cada elemento almacenado en la CMDB es un CI, Configuration Item, sobre el cual se guarda información sobre sus atributos y relaciones.

Comité de Cambios de Emergencia (ECCC): Lo conforman: El Gestor de Cambios del ICBF, Gerente Proyecto y Operaciones del ICBF, Coordinador de Operaciones del Operador TI. El Gestor de Cambios del Operador TI participa con Voz pero no con Voto.

Comité de Control de Cambios (CCC): Es un órgano interno, presidido por el Gestor de Cambios del Operador TI, formado principalmente por representantes de las principales áreas de la gestión de servicios TI involucradas en los procesos. El Comité de Control de Cambios se reúne de manera periódica para evaluar, aprobar o negar la implementación de los cambios de acuerdo al Calendario de Cambios presentados, definiendo la hora de implementación de los mismos. El comité de Control de Cambios estará conformado por personal que cumpla los roles descritos a continuación:

- Un miembro de la SSII
- Un miembro de la SRT
- Gestor de Cambios de ICBF
- Gestor de Cambios del Operador TI (Con voz pero sin voto)
- Coordinador Operaciones del Operador TI
- Gerente de Operaciones de ICBF
- Representante de Mesa de Servicio MIS (Con Voz pero sin Voto)
- Gestor de la Configuración del Operador TI (Con Voz pero sin Voto)
- Gestor de la Configuración del ICBF (Con Voz pero sin Voto)

Para dicho comité se debe contar con la presencia del solicitante y el líder de servicios, para que se resuelvan todas las dudas que se pueden tener del cambio. Cada uno de los 5 integrantes principales del comité de control de cambio tendrán Voz y Voto, el Voto no puede estar condicionado y debe ser Aprobado o Negado únicamente.

Mientras el cambio no sea de gran impacto para el ICBF el comité no se reunirá para la evaluación de los cambios, la evaluación se realizará desde la Herramienta de Gestión.

Ejecutor del Cambio: Es el Grupo encargado de ejecutar cada una de las actividades que se especifican en el RFC para llevar a cabo la implementación que requiere el cambio.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 7 de 9

Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información: Procedimiento responsable del control del Ciclo de Vida de los Cambios. Su objetivo primario es permitir la ejecución de los Cambios a realizar, con la mínima afectación sobre los Servicios de TI.

Herramienta de Gestión de Servicios: Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc, todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:

- Altiris de Symantec
- IBM Service Management de IBM
- CA Service Desk Manager de CA Technologies
- Service Manager de Hewlett Packard
- Aranda's Service Desk de Aranda Software
- BMC Remedy

ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Conjunto de Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI. ITIL es propiedad de la OGC y consiste en una serie de publicaciones que aconsejan sobre la provisión de Servicios de TI de Calidad, y sobre los procesos y las instalaciones necesarias para soportarlos.

Líder de Servicios de Infraestructura TIC que Avala el Cambio: es el responsable de un servicio o proceso de TI y la validación detallada de los cambios a realizar; hace las veces de autorizador y debe hacer parte de la SRT.

Solicitante del cambio: Es responsable de la definición, análisis inicial, solicitud, presentación e implementación del cambio. Igualmente es el encargado de diligenciar el formato de requerimiento de cambio, analizando todos los aspectos y condiciones del cambio como alcance, impacto, prioridad, etc. El líder del cambio por parte de ICBF será el servidor público o contratista que tenga el rol de gerente o líder de proyecto en las Subdirecciones de Recursos Tecnológicos o de Sistemas Integrados de Información. Por parte del proveedor será el gerente o líder encargado de cada servicio.

Mesa de Servicio (MIS): Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.

PIR (Post Implementation Review) Revisión Post Implementación: Constituye las pruebas que se ejecutan para asegurar que el cambio ha surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.

Prioridad del Cambio: Determina la importancia del RFC. Dato que determina el calendario de cambios a realizar, asignación de recursos, plazos previstos y nivel de autorización requerido

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 8 de 9

para la implementación del cambio. La prioridad se asigna de acuerdo al impacto y la urgencia de implementación del cambio. Esta es definida por el administrador del cambio previa validación con el líder del cambio o líder del servicio teniendo en cuenta la fecha de ejecución del cambio. Se identifican los siguientes tipos de prioridad: Alta, Media y Baja en donde, las cuales se definen de la siguiente forma:

- **Prioridad Alta:** Un cambio que debe realizarse sin demora pues está asociado a errores conocidos que deterioran apreciablemente la calidad del servicio. (Se evalúa por el CCC). **Prioridad Media:** Es conveniente realizar el cambio pero siempre que ello no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad. (Se evalúa por el CAB o CCC).
- **Prioridad Baja:** Puede ser conveniente realizar este cambio junto a otros cuando, por ejemplo, se decidan actualizar ciertos paquetes de software o se compre nuevo hardware, etc. (No se evalúa por el CCC y se implementan directamente con la aprobación del Gestor de Cambios de la UT)

Tipología del Cambio:

Cambio Normal: Es conveniente realizar el cambio y se debe evaluar por el CCC, son por ejemplo cambios para dar cumplimiento a metas, objetivos y compromisos adquiridos con otras dependencias. Solución a errores conocidos, Mejoras sobre soluciones, también son cambios para agregar nuevos productos (HW/SW), bajas de productos o soluciones, imperativo legal y obligaciones contractuales.

- **Cambio de Emergencia:** Se debe solucionar cualquier interrupción que se presente en un servicio de alto impacto (afectación masiva, proceso misional, pérdida financiera)
- Evitar un incumplimiento contractual
- Dar cumplimiento a normatividad legal
NO deben ser cambios para dar cumplimiento a metas, objetivos ni compromisos adquiridos con otras dependencias.

RFC (Request For Change) Formato de Requerimiento del Cambio: Es el formato en el cual se formaliza y justifica la propuesta para que se realice un cambio, está diseñado para reunir en un solo formato la información relacionada desde el origen del requerimiento hasta su aprobación e implementación. Si es requerido, puede estar acompañado de los soportes necesarios anexos para complementar la información.

Roll Back (Plan de retorno): Retorno a la última configuración buena conocida del servicio, implementada cuando el resultado del cambio no es satisfactorio.

Durante la ejecución de la maniobra para que se realice Rollback se requiere la autorización del líder de desarrollo de la SSII quien asumirá los riesgos de la realización o no realización del Rollback.

Tecnologías de la Información (TI): Las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC o TICs), Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC), agrupan los

	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES PROCEDIMIENTO MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN	PR3 MPA6	24/12/2013
		Versión 6.0	Página 9 de 9

elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

Ticket /Número de Servicio: Número consecutivo suministrado por una Herramienta de Gestión durante el reporte de una Solicitud de Servicio, para facilitar a través del mismo el seguimiento y control.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica.

9. RELACIÓN DE FORMATOS

F01.PR03.PA04 Formato Requerimiento de Cambio.

10. ANEXOS

No Aplica.

11. NATURALEZA DE LOS CAMBIOS:

Ítem Modif.	Nombre del ítem	Descripción del Cambio
		Modificación del proceso de Gestión de Cambios por mejora evidenciada en comité de cambios y auditorias.