

Formato Solicitud de Cambios Informáticos (RFC)		
1. Código del Cambio: Espacio reservado para ser diligenciado por el Administrador de Cambios	2. Fecha de Solicitud: Día/Mes/Año	3. Número de Ticket El número asignado por la Mesa de Servicio
4. Identificación del Solicitante del cambio:		
Nombre:		Área:
Cargo:		Extensión:
5. Líder de Servicios de Infraestructura TIC que Avala el Cambio:		
Nombre:		Extensión:
6. Fecha Propuesta para la Ejecución del Cambio: Día / Mes / Año	7. Hora Propuesta para la Ejecución del Cambio: HH:MM	8. Tiempo Estimado para Realizar el Cambio:
9. Indisponibilidad: Hora Inicio HH:MM Hora Fin: HH:MM		
10. Prioridad:		
Alta ☐	Media ☐	Baja ☐
11. Tipificación:		
Normal ☐	Emergencia ☐	
12. Si es cambio de emergencia, justifique la causa: 		
13. Áreas de Servicio/Aplicaciones afectadas:		
14. Antecedentes del Cambio (Por qué se requiere?)		
15. Nombre y Alcance del Cambio:		
15.1 Nombre del Cambio:		
15.2 Alcance del Cambio:		

Formato Solicitud de Cambios Informáticos (RFC)

16. Análisis de Impacto

- ¿Qué procesos de negocio del Cliente afecta el cambio?
- ¿Qué áreas de servicio o elementos de TI afecta el cambio? (Hardware, Software, Aplicaciones, Servicios de TI)
- ¿Cantidad de usuarios afectados durante el Cambio?
- ¿Cantidad de usuarios afectados después del Cambio?
- ¿Cómo impacta el cambio el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio?
- ¿Qué impactos económicos para El Cliente causa el cambio?

17. Descripción de beneficios o perjuicios:

17.1 Beneficios del Cambio:

17.2 Consecuencias de No Realizarlo:

18. Plan de Ejecución: (Actividad, cronograma, recursos, responsable):

A continuación se describen las actividades a ejecutar:

No.	ACTIVIDAD	HORA INICIO	HORA FIN	RECURSOS	RESPONSABLE

19. Plan de Reversión (Roll-Back): (Actividad, cronograma, recursos, responsable):

A continuación se describen las actividades a ejecutar:

No.	ACTIVIDAD	HORA INICIO	HORA FIN	RECURSOS	RESPONSABLE

20. Plan de Pruebas:



Macroproceso Gestión Tecnológica

Formato Solicitud de Cambios Informáticos (RFC)

Formato Solicitud de Cambios Informáticos (RFC)
21. Entregables y Criterios de Aceptación: (Descripción entregable, criterio de aceptación)
22. Mensaje para los Usuarios o Comunidad Afectada por el Cambio:
23. Fecha para Envío de Mensajes a Usuarios:
24. Documentos Anexos:
25. Revisión Post-Implementación (PIR) Fecha: Hora Inicio HH:MM



Macroproceso Gestión Tecnológica

Formato Solicitud de Cambios Informáticos (RFC)

INSTRUCCIONES PARA DILIGENCIAR EL FORMATO

(NO ANEXAR AL FORMATO ENVIADO)

A continuación se detallará o definirá la información a ser diligenciada en cada uno de los campos definidos:

- 1. Código del Cambio (AA - Consecutivo):** Corresponde a un consecutivo asignado al cambio, debe ser diligenciado por el Administrador de Cambios, quien seguirá la siguiente codificación:
 - **AA:** Corresponde a los dos últimos dígitos del año en el cual se presenta el requerimiento.
 - **Consecutivo:** Corresponde al respectivo consecutivo del cambio. Este consecutivo inicia en 001. Al cambiar año debe reiniciarse en ceros
- 2. Fecha de Solicitud (Día / Mes / Año):** Fecha en la cual se envía la Solicitud de Cambio.
- 3. Número de Ticket:** El número asignado por la Mesa de Servicio: Ej: 2363.
- 4. Identificación del Solicitante del Cambio:** Datos personales de la persona solicitante del cambio.
- 5. Líder de Servicios de Infraestructura TIC que Avala el Cambio:** Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que avala el paso del cambio a producción.
- 6. Fecha Propuesta para la Ejecución del cambio:** Fecha propuesta por el solicitante para la ejecución del cambio.
- 7. Hora Propuesta para la Ejecución del Cambio:** Hora propuesta por el solicitante para la ejecución del cambio la cual debe ser diligenciada en formato militar.
- 8. Tiempo Estimado para Realizar el Cambio:** Hora estimada para realizar el cambio, dentro del mismo debe ser contemplado el tiempo de RollBack.
- 9. Indisponibilidad:** Hora de inicio de la indisponibilidad y fin de la indisponibilidad, si no genera indisponibilidad N/A.
- 10. Prioridad:** Se debe estimar la prioridad según la necesidad del cambio para el ICBF, los impactos económicos, los usuarios afectados y beneficiados.
- 11. Tipificación:** Se debe indicar si el cambio es de Emergencia o Normal teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el ICBF los cuales se relacionan a continuación:
 - 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.

Formato Solicitud de Cambios Informáticos (RFC)

12. Justificación de la emergencia: Se debe realizar una descripción del porque el cambio cumple con los criterios indicados para el punto 11, si el cambio es normal colocar N/A.

13. Áreas del servicio/Aplicaciones Afectadas: Áreas del servicio afectadas por el cambio para el caso de Infraestructura TIC o las Aplicaciones afectadas para los casos de Sistemas Integrados de Información.

14. Antecedentes del Cambio: Motivo se requiere realizar el Cambio.

15. Nombre y Alcance del Cambio:

- **Nombre del Cambio:** Nombre genérico con el cual se identifica el Cambio
- **Alcance del Cambio:** Detalle del alcance general y/o específico del Cambio.

16. Análisis de Impacto: Procesos del negocio, áreas de TI, Cantidad de usuarios afectados durante y después del Cambio, impacto en el cumplimiento de ANS, e impactos económicos tiene como efecto la implementación del cambio.

Nota: Si no se conoce el número de usuarios afectados después de la ejecución del cambio por favor colocar "Se desconoce el Impacto" en la casilla correspondiente.

17. Describa los beneficios del cambio y consecuencias de no realizarlo: Descripción breve.

18. Plan de Ejecución (Actividad, Fecha Cronograma, Recursos, Responsable): Detallar actividades, cronograma, recursos y responsables de cada una de las principales actividades desarrolladas como consecuencia del cambio. Se pueden anexar documentos que contengan dicha información al formato, mencionando el nombre de dicho anexo.

19. Plan de Reversión (Actividad, Fecha Cronograma, Recursos, Responsable): Detallar actividades, cronograma, recursos y responsables de cada una de las principales actividades desarrolladas como consecuencia del cambio.

20. Plan de Pruebas: Plan de pruebas que se realice para comprobar que el Cambio puede ser exitoso.

21. Entregables y criterios de aceptación: Descripción del entregable y criterios de aceptación de implementación del cambio.

22. Mensaje para los usuarios o comunidad afectada por el cambio: Mensaje informativo a los usuarios que serán afectados durante y después de la ejecución Cambio.

23. Fecha para envío de mensajes: Fecha propuesta para frecuencia con que serán enviados los mensajes a los usuarios afectados.

24. Documentos Anexos: Documentos soportes para la implementación de los Cambios.

25. Revisión Post-Implementación PIR: Actividades que debe realizar el Administrador de Cambios en conjunto con el Solicitante del Cambio para certificar que la ejecución o el Rollback fue satisfactorio, también se debe agregar la fecha y hora en que se realizará el PIR.