	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P3.GTI	22/10/2018
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 3	Página 1 de 6

1. **OBJETIVO:** Mantener la disponibilidad de los servicios de tecnologías de la información ante eventualidades que se presenten, estandarizando las acciones de planeación, coordinación, monitoreo y comunicación de los cambios que afectan a los recursos tecnológicos y sistemas de información, para reducir al mínimo el impacto en el ambiente de producción y en general la prestación de los servicios de TI.


2. **ALCANCE:** Inicia con la solicitud de un de cambio de emergencia de tecnologías de la información y termina con el informe de cierre del ticket de solicitud de cambio. Este procedimiento aplica a nivel de la sede de la Dirección General.

3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**
 - Se debe tener en cuenta que para los cambios de emergencia las solicitudes deben ser enviadas únicamente por el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos encargado del servicio objeto del cambio y que avala el cambio, y es necesario que se envíe como mínimo la siguiente información por correo electrónico a por:
 - Nombre del Cambio
 - Evidencia y justificación del Cambio Emergencia
 - Actividades del cambio incluyendo Rollback (si aplica)

 - Para la verificación de las solicitudes se debe tener en cuenta que:
 - NO deben ser cambios para dar cumplimiento a metas, objetivos ni compromisos adquiridos con otras dependencias.
 - Los criterios que se tienen en cuenta para la aceptación de un control de cambios de emergencia, son:
 - Solucionan cualquier interrupción que se presente en un servicio de alto impacto (afectación masiva, proceso misional, pérdida financiera).
 - Evitan un incumplimiento contractual.
 - Dan cumplimiento a normatividad legal.
 - En el F1.P4.GTI Formato Requerimiento de Cambio (RFC) se debe relacionar el Ítem de configuración (CI) al ticket de solicitud de cambio de emergencia de tecnologías de la información. Si no se ha relacionado Ítem de configuración al tiquete de cambio se notificará al profesional con rol de gestor de la configuración del operador TI, para que se verifique si se actualiza o no la CMDB con el cambio de emergencia.

 - Condiciones generales y de aprobación:
 - Los cambios serán Aprobados o No Aprobados mínimo con dos votos a favor o en contra de los tres miembros del Comité de Cambios de Emergencia (CCE).
 - Los votos pueden ser realizados: por teléfono, por la herramienta de gestión o por correo electrónico y se debe documentar en la herramienta de gestión.
 - En caso de que el solicitante del cambio y el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos encargado del servicio objeto del cambio que avala el cambio, reciban observaciones por parte del gestor de cambios del Operador de TI,

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

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P3.GTI	22/10/2018
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 3	Página 2 de 6

deben registrarse en la Herramienta de Gestión a más tardar el siguiente día hábil después de la ejecución del cambio.

- Todo ticket de solicitud de cambio de emergencia debe tener el F1.P4.GTI formato de requerimiento de cambio (RFC) debidamente diligenciado antes de ser cerrado.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Solicitar Cambio de Emergencia.	El profesional encargado del servicio objeto del cambio debe remitir el formato Requerimiento de Cambio o solicitud con la información mínima requerida a la Mesa de servicio con copia al gestor de cambios del operador TI.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.	Correo electrónico Llamada Telefónica Formato Requerimiento de Cambio F1.P4.GTI
2 P.C	Revisar solicitud cambio emergencia	<p>Verificar que la solicitud es realizada por el Contratista Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos encargado del servicio objeto del cambio y que se cuenta con la justificación de cambio de emergencia.</p> <p>¿Solicitud cumple con la revisión?</p> <p>Si: Pasar actividad No. 3 No: informar al solicitante y finalizar el procedimiento.</p>	Analista del operador de Mesa de Servicio	Correo Electrónico Formato Requerimiento de Cambio F1.P4.GTI
3	Realizar registro en la herramienta de gestión.	Realizar el ingreso de la información de la solicitud, asigna el número de ticket y la categoría de cambio de emergencia y escala al Gestor de Cambios del Operador TI.	Analista del operador Mesa de Servicio	Herramienta de Gestión de Servicios
4 P.C	Verificar cumplimiento de políticas de operación de cambio de emergencia.	<p>Revisar si cumple con las políticas de operación para cambios de emergencia.</p> <p>¿Cumple con las políticas de operación?</p> <p>Si: Pasar actividad No. 6 No: Pasar actividad No. 5</p>	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de Gestión de Servicios
5	Rechazar cambio de emergencia	Informar motivo de rechazo del cambio de Emergencia al solicitante del cambio, y pasar a la actividad No. 18	Gestor de cambios del proveedor TI	Correo Electrónico
6	Presentar ante el CCE para aprobación la solicitud de cambio (RFC)	<p>Los miembros del Comité de Cambios de Emergencia (CCE) votan si Aprueban o No Aprueban cambio de emergencia.</p> <p>¿Cambio fue aprobado?</p> <p>Sí: Pasar actividad No. 7 No: Pasar actividad No. 8</p>	Gestor de Cambios operador TI	<p>Registro de la aprobación o rechazo del cambio.</p> <p>Correo Electrónico / Herramienta de</p>

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P3.GTI

22/10/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE
EMERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Versión 3

Página 3 de 6

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
				Gestión de servicios
7	Generar Orden de Trabajo.	Se genera orden de trabajo y se escala al ejecutor para que proceda con la realización del cambio, y pasar actividad No 9.	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de Gestión de servicios / Correo Electrónico
8	Informar rechazo del cambio	Informar al solicitante los motivos del rechazo, y pasar a la Actividad No 18.	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de Gestión de servicios / Correo Electrónico
9	Ejecutar cambio.	Se ejecutan las actividades previstas en el Formato F1.PX.GTI, incluyendo las pruebas de acuerdo a los criterios de aceptación para determinar si el cambio se ejecutó exitosamente.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador TI	Registro de resultados de ejecución del cambio. Herramienta de Gestión de servicios / Correo Electrónico
10 PC	Verificación de la ejecución del cambio	De acuerdo con las actividades ejecutadas verificar el resultado del cambio de tecnologías de información. ¿La ejecución del RFC es Exitoso? Sí: Pasar a la actividad No. 15 No: Pasa a la actividad No. 11	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador TI	Herramienta de Gestión de servicios / Correo Electrónico
11	Revisar ejecución del RollBack.	Revisar si se registraron actividades de RollBack. ¿Se tienen actividades de RollBack? SI: pasar a la actividad No. 12 No: Pasar a la Actividad N° 13	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador TI / Gestor de Cambios Operador TI	Correo Electrónico Formato Requerimiento de Cambio F1.PX.GTI
12	Ejecutar RollBack.	Realizar las actividades descritas para Rollback ¿RollBack fue exitoso? SI: Pasar a la actividad No. 15 NO: Pasar a la actividad No.13	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador TI / Gestor de Cambios Operador TI.	Correo electrónico
13	Solicitar Diagnostico	Se solicitará al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos o de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información con rol de Solicitante del cambio y al ejecutor del cambio, un diagnóstico para que se informe la causa raíz de la falla en la ejecución	Gestor de Cambios Operador TI	Correo Electrónico

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P3.GTI

22/10/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE
EMERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN


Versión 3

Página 4 de 6

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		del cambio. Pasar a la actividad N°14		
14	Escalar a conocimiento	Se remite la información al profesional de la SRT con rol de Gestor de Conocimiento para que active el procedimiento de Gestión de conocimiento- Pasar a la actividad No.15	Gestor de Cambios Operador TI	Correo electrónico
15	Reportar el resultado de la ejecución del cambio.	Notificar al profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que solicito el cambio, y al CCE el resultado de la ejecución.	Gestor de Cambios del operador TI / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador TI	Correo electrónico
15	Cerrar Orden de trabajo.	Se debe documentar en la Herramienta de Gestión el tipo de Cierre: CHG Exitoso sin Roll Back CHG No exitosos con Roll back exitoso CHG No exitosos sin Roll back Una Vez cerrada la orden de trabajo, el estado del RFC en la herramienta queda en pruebas. ¿Cambio fue exitoso sin Roll Back? SI: Pasar a la actividad 16 NO: Pasar a la actividad 18	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador TI	Correo electrónico Herramienta de Gestión
16	Ejecutar el PIR (revisión post implementación).	Una vez cerrada la orden de trabajo, la herramienta notificará el cierre de la ejecución del cambio para que el responsable de la ejecución de las actividades del PIR proceda, con el fin de contar con la verificación funcional por parte del responsable asignado para tal fin	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG.	Correo electrónico
17	Documentar resultados del PIR (Revisión post implementación).	Una vez se recibe el resultado de la ejecución del PIR, se procede a adjuntarlo en la Herramienta de gestión de servicios, quedando en estado "Realizado el RFC".	Gestor de Cambios Operador TI.	Correo Electrónico
18	Cierre del Ticket en la herramienta de gestión	Documentar la finalización del cambio en la herramienta de gestión y colocar el resultado en el Formato F2 PR3 MP6 Calendario de Controles de Cambio.	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de Gestión de Servicios
		Fin		

P.C.: Punto de Control

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P3.GTI	22/10/2018
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 3	Página 5 de 6

5. **RESULTADO FINAL:** Solicitud de cambio de emergencia de tecnologías de la Información registrada y gestionada.

6. **DEFINICIONES:**

Calendario de Cambios: Documento que enumera los cambios con el consecutivo, Número de ticket, Profesional que apoya la supervisión del servicio que afecta el cambio, Descripción del cambio, Fecha de Ejecución, Aprobado SI/NO y observaciones, es realizado por el gestor de cambios del operador TI y socializado al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos con rol de Gestor de Cambios.

Cambio de Emergencia: Son cambios que deben implementarse de manera inmediata y son requeridos para solucionar o prevenir eventualidades de alto impacto en los Servicios de TI, los procesos Institucionales o en situaciones que afectan negativamente la imagen de ICBF, su aprobación se realiza por el CCE.

Comité de Cambios de Emergencia (CCE): El comité está conformado por:

- **Con voz y voto:** Director de Información y Tecnología (quien haga sus funciones o su delegado), Subdirector de Recursos Tecnológicos (quien haga sus funciones o su delegado) y Subdirector de Sistemas Integrados de Información (quien haga sus funciones o su delegado).
- **Con voz, pero sin voto:** Gestor de Cambios del Operador de TI.

Por la urgencia del cambio no se realizarán memorias de la reunión ya que posiblemente sea una teleconferencia o una conferencia en Lync. Los soportes serán adjuntados al cambio en la Herramienta de Gestión.

Ítem de configuración CI: elementos de configuración, que se encuentran registrados en la CMDB.

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


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.

Herramienta de Gestión de Servicios: Aplicación que permite registrar las diferentes operaciones para dirigir y administrar los servicios de Gestión Tecnológica.

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.

SDG: Sede de la Dirección General.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P3.GTI	22/10/2018
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 3	Página 6 de 6

Tecnologías de la Información (TI): Las tecnologías de la información y las Comunicaciones agrupan los 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.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de Información

8. RELACIÓN DE FORMATOS: Relacionar los formatos que son utilizados en la ejecución de las actividades.

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P4.GTI	Formato Requerimiento de Cambio

9. ANEXOS: N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
11/11/2015	PR8.MPA6	Se migra al nuevo formato establecido como resultado del rediseño del Modelo de Procesos, lo que implica cambio de código.
15/11/2016	PR3.GTI V1	En el numeral 8 Se relaciona el formato que se menciona en la descripción de actividades. Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
26/03/2018	PR3.GTI V2	Se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas.

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