
	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 1 de 22

ÍNDICE

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	2
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	10
5. RESULTADO FINAL	16
6. DEFINICIONES	16
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	19
8. RELACIÓN DE FORMATOS	19
9. ANEXOS	20
10. CONTROL DE CAMBIOS	20

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 2 de 22

1. OBJETIVO

Gestionar de forma ordenada, segura, y eficiente cualquier cambio que implique infraestructura tecnológica; con el fin de minimizar los riesgos y los posibles impactos sobre la disponibilidad, integridad, seguridad y continuidad de los servicios de Tecnologías de la Información.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud del cambio en un servicio o sistema de información/aplicación a través de correo electrónico y termina con el cierre de la solicitud del cambio en la herramienta de gestión.

Este procedimiento aplica para el Ámbito Nacional.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Todo cambio aplica de TI incluye:

Infraestructura tecnológica

- Servidores Físicos y virtuales.
- Equipos de Red Equipos de red (switches, routers, firewalls, balanceadores, etc.)
- Sistemas de Almacenamiento y backups
- Data centers, nube pública, privada o híbrida
- Configuración de seguridad.
- Servicio de Telefonía

Plataformas, Sistemas y Aplicaciones


- Sistemas Misionales, de Apoyo y Financiera.
- Aplicativos web y móviles
- Bases de datos
- Integraciones entre sistemas
- Actualizaciones, parches, migraciones y despliegues

Configuraciones y Parametrizaciones

- Cambios en configuraciones de hardware
- Cambios en configuraciones de software
- Cambios que afecten el rendimiento, disponibilidad o seguridad.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 3 de 22

3.2. Los antecedentes del cambio solicitados en el formato “*F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC)*”, deben dar un marco de referencia de este, detallando los acontecimientos previos y recopilando: consideraciones teóricas, e investigaciones previas que se tomaron para la realización del cambio. La falta de claridad en el antecedente genera la devolución para su correspondiente ajuste.

3.3. Los cambios se clasifican en 3 tipos de cambios: solicitudes de cambio Tipo Normal, Estándar y de Emergencia; en las cuales se tendrán las siguientes consideraciones:


Normal: Todo cambio normal debe cumplir 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.

Estándar: Todo cambio estándar corresponde a los cambios que están previamente aprobados por los miembros del comité de cambios, documentado y considerado de bajo riesgo, lo que permite implementarlo de manera rutinaria sin necesidad de pasar por todo el proceso de autorización, son cambios frecuentes y repetitivos.

Emergencia: 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.
- Para el caso en que se deba realizar un cambio de emergencia de manera inmediata, se enviará la solicitud por correo electrónico únicamente por el Profesional de la Dirección de las tecnologías de información (Especialista del servicio TI) quien hace las veces de gestor de cambios y que avala el cambio, a la cuenta Gestor.Cambios@icbf.gov.co, para que se registre en la herramienta de gestión y se asegure por parte del gestor de cambios

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 4 de 22

la viabilidad técnica, evaluación y aprobación por parte del comité de cambios. El correo electrónico deberá tener mínimo la siguiente información:


- ✓ Nombre del Cambio
 - ✓ Evidencia y justificación del cambio de emergencia
 - ✓ Si presenta Indisponibilidad.
 - ✓ Actividades del cambio incluyendo Rollback (si aplica)
 - ✓ Tiempo de ejecución
- Se enviará adjunto por correo electrónico la legalización del formato *“F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC) de infraestructura tecnológica y sistemas integrados de información”* debidamente diligenciado en su última versión, al día siguiente hábil después de haberse ejecutado el cambio a la cuenta de Gestor.Cambios@icbf.gov.co.

El profesional responsable del cambio y el Profesional de la Dirección de las Tecnologías de la Información quien hace las veces de gestor de cambio, deberá previamente informar al CCC y a la Gestoría de Cambios telefónicamente, que se postulará una solicitud de cambio de emergencia indicando su justificación.

- 3.4. Toda solicitud de cambio de tecnologías de la Información debe contar con el visto bueno del Profesional de la Dirección de las Tecnologías de la Información; quien hace las veces de gestor de cambios, para su registro como cambio en la herramienta de gestión de servicios y posterior presentación al comité de cambios (CCC) y al Comité de Cambios de Emergencia (CCE).
- 3.5. Para las solicitudes de cambios de aplicaciones y Bases de Datos, solicitados por sistemas integrados de información, los Profesionales de la Dirección de las Tecnologías de la Información de recursos tecnológicos, deben validar y verificar que la información sea coherente y este completa: alcance, fechas, indisponibilidad, causa raíz, relación de aplicaciones y Bases de Datos impactadas, validar la coherencia y orden de las actividades, validar la completitud de los artefactos suministrados y ubicar los mismo en el repositorio de recursos tecnológicos y actualizar el campo 19 con la URL del SharePoint de Recursos tecnológicos, del formato: *“F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC) de infraestructura tecnológica y sistemas integrados de información”*
- 3.6. El Profesional de la Dirección de las Tecnologías de la Información quien hace las veces de Gestor de Cambios, recibirá todas las solicitudes de cambio de tipo normal, estándar y emergencia y realizará el respectivo registro en la herramienta de gestión asignada por el ICBF.

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


Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 5 de 22

- 3.7. El solicitante del cambio deberá previamente validar los riesgos de cambio con la gestoría de riesgos, antes de hacer la solicitud.
- 3.8. El Profesional de la Dirección de las Tecnologías de la Información quien hace las veces de Gestor de Cambios de TI enviará el documento *“F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos”* a los especialistas de servicios de TI, para su viabilidad técnica y evaluación de riesgos por parte del oficial de seguridad de la SGSI del ICBF, Gestión de riesgos TI, Especialista de Servicios de TI y especialista en ciberseguridad del ICBF (cuando aplique), donde deberán verificar: que la información sea coherente, que la solicitud de cambio tenga los antecedentes claros, que se encuentren identificados los servicios y/o elementos de configuración (CI) a intervenir y que además los nombres sean correctos, que el plan de ejecución y Rollback tenga descritas con claridad cada una de sus actividades, que puedan ingresar a cada una de las rutas que se indique y que los artefactos se encuentren completos en la ruta del SharePoint del ICBF. Si se identifican solicitudes de cambio con observaciones por parte del oficial de seguridad de la SGSI del ICBF, Gestión de riesgos, Especialista del servicio de TI y especialista en ciberseguridad del ICBF, serán devueltas al solicitante del cambio, el cual deberá enviar las correcciones hasta 30 minutos antes del pre-comité. Si no se cuenta con la atención de las observaciones realizadas, la gestoría de cambios tendrá la autonomía de no postular la solicitud de cambio al CCC del día y deberá postularse por parte del solicitante en el siguiente CCC.
- 3.9. El Especialista Solicitante de TI, el oficial de seguridad de la SGSI del ICBF y especialista en ciberseguridad del ICBF, deberán enviar el visto bueno o las observaciones técnicas que surjan de la revisión a la viabilidad de la solicitud de cambio, el día anterior al pre-comité. Si no se cuenta con la revisión y respuesta por correo electrónico en el tiempo establecido, la solicitud de cambio no podrá ser postulada al comité de cambios CCC o CCE.
- 3.10. El pre-comité de cambios sesionará de forma virtual los lunes, miércoles y viernes a las 9.00 a.m. antes del comité de cambios: para preparar, filtrar, organizar y programar las solicitudes de cambios, se evalúan los impactos, priorización, riesgos, criticidad entre otras.
- El pre-comité de cambios está conformado por el solicitante, el especialista líder del servicio, el Profesional de la Dirección de las Tecnologías de la Información quien hace las veces del gestor de cambios de ICBF, gestor de cambios proveedor IT y seguridad de la información.
 - El comité de control de cambios (CCC) sesionará de forma presencial o virtual

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 6 de 22

los lunes, miércoles y viernes para evaluar los RFC avaladas por Gestión Cambios y el Oficial de Seguridad de la Información del ICBF.


- El comité de Cambios está conformado por tres miembros principales: director (a) de la dirección de las tecnologías de información, líder de Sistemas integrados de información, y el líder de recursos tecnológicos, también llamados evaluadores.
- La autorización de cambios deberá contar mínimo con 2 votos a favor por parte de los miembros del Comité de Cambios. De no obtener la votación requerida se dará por entendido que la solicitud de cambio postulada no fue autorizada.

En caso de no poder ubicar a uno de los 3 miembros del CCC, la solicitud deberá contar con la aprobación de uno de los líderes de recursos tecnológicos y/o líder de Sistemas integrados de información. de la cual se está postulando el cambio. La votación por parte de los evaluadores quedará consignada en la herramienta de gestión de servicio durante la sesión del comité de cambios (CCC ó CCE).

- Las solicitudes de cambios de tipo normal y estándar deberán ser enviadas por correo electrónico al Profesional de la Dirección de las Tecnologías de la Información quien hace las veces de Gestor de Cambios, máximo a las 15:00 horas del día anterior hábil previo al Comité de Cambios.
- Las solicitudes de cambios de tipo normal que generen indisponibilidad y que se requieran ejecutar antes de las 00:00 horas, deberán contar con el aval del área funcional por correo, soporte que debe ser adjuntado en la postulación de los RFC a la gestoría de cambios.
- Las solicitudes de cambio tipo estándar que cuenten con aval previo del comité de cambios, deberán ser enviadas por correo electrónico al El Profesional de la Dirección de las Tecnologías de la Información quien hace las veces de gestor de cambios, máximo a las 15:00 horas del día anterior hábil de la fecha propuesta a su ejecución, para su revisión, y registro en la herramienta de gestión y programación acorde a la disponibilidad del calendario de cambios.
- En caso de que alguno de los días en que se reúne el comité sea festivo, se deberá esperar al siguiente comité de cambios.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</p>	P4.GTI	24/06/2026
	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión 8	Página 7 de 22


3.11. Condiciones para evaluación y aprobación:

- Los evaluadores del CCC (Comité de Control de Cambios) y CCE (Comité de Cambios de Emergencia) deben estar parametrizados en la herramienta de gestión de servicios.
- los cambios relacionados en el correo deben estar en estado “Por Aprobar” en la herramienta de gestión de Servicio, para que pueda ser evaluado por el Comité Control de Cambios (CCC/CCE).
- A los comités asistirán: el Profesional responsable del cambio, los miembros del CCC, Gestión Cambios, Oficial de Seguridad de la Información del ICBF, especialista en ciberseguridad (cuando aplique) y el Profesional de la Dirección de tecnologías de la información quien hace las veces de gestor de cambios, esto con el fin de sustentar y aclarar cualquier duda que surja en la evaluación sobre el cambio solicitado. En caso de no contar con la asistencia requerida, no será evaluada la solicitud de cambio y será anulada; el Profesional responsable tendrá que enviar por correo electrónico a el Profesional de la Dirección de tecnologías de la información que hace las veces de gestor de cambios nuevamente el formato “F1.P4.GTI Formato Requerimiento de cambios informáticos (RFC)” actualizado, para ser postulado al próximo CCC.

3.12. Los cambios que generen indisponibilidad en los servicios deben ser notificados por Profesional de la Dirección de tecnologías de la información quien hace las veces de gestor de cambios a los usuarios afectados antes de las 18:00 horas del día del comité o mínimo 24 horas antes de la ejecución del cambio, esto debe hacerse para usuarios internos por medio de correo electrónico (ventana de mantenimiento) y para usuarios externos se debe hacer en el portal web de la entidad (pieza publicitaria) y será gestionado por el Profesional de la Dirección de tecnologías de la información el responsable de la solicitud del cambio.

3.13. Los cambios que generen indisponibilidad posterior a la ejecución serán reportados con el informe por parte Profesional de la Dirección de tecnologías de la información quien hace las veces de gestor de cambios de TI a la Gestión de Conocimiento por medio de correo electrónico.

3.14. Los cambios que generen modificación, eliminación o implementación de servicios, deberán ser reportados a la gestión de la CMDB a través de la herramienta de gestión y/o a través de correo electrónico por parte del Profesional de la Dirección de tecnologías de la información quien hace las veces de gestor de

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 8 de 22

cambios.

3.15. Las ventanas de mantenimiento que generen indisponibilidad tendrán los siguientes tiempos establecidos para ejecutar los cambios de tecnologías de la información:

- De lunes a viernes después de las 21:00 horas con una duración máxima de 5 horas incluyendo Roll Back.
- Sábado después de las 21:00 horas hasta antes de las 05:00 horas del siguiente día hábil incluyendo Roll Back.
- Los anteriores horarios pueden ser modificados de acuerdo con las necesidades del ICBF y deben ser aprobados por el CCC.

3.16. Los cambios normales y estándar que no generen indisponibilidad deberán ser ejecutados en los siguientes horarios:

- podrán ejecutarse en horario laboral entre las 8:00 horas a 17:00 horas de lunes a viernes.

3.17. Durante la ejecución de los cambios aprobados no se permite modificar: alcance, actividades o artefactos.


3.18. Si en la ejecución del cambio se presenta: error, novedad, actividad no contemplada e incongruencia en el plan de ejecución, el Profesional responsable y/o usuarios responsables del seguimiento de las actividades del RFC, procederán a informar al Gestor de Cambios de TI inmediatamente a través de correo electrónico adjuntando las evidencias e indicando el estado de ejecución, quien a su vez buscará el aval del Profesional de la Dirección de tecnologías de la información, cualquier actividad adicional se debe gestionar por medio de una nueva solicitud.

3.19. Todos los cambios con resultado exitoso que involucren cambio de direccionamiento IP y reemplazo, restauración o actualización de un host, el Gestor de Cambios TI debe reportar al SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) a la lista de distribución y al NOC (Centro de Operaciones de Red) NOC_ICBF.

3.20. Los cambios que impacten a la Gestión de Catálogo y Portafolio de servicios: agregar, modificar o retirar servicios funcionales y/o módulos serán notificados por el Gestor de Cambios TI por correo electrónico a la Gestión de Catálogo y Portafolio de servicios y a la Mesa Informática de Soluciones.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<p style="text-align: center;">PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</p>	P4.GTI	24/06/2026
	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión 8	Página 9 de 22

3.21. Todos los cambios con resultado exitoso deben contar con el PIR (Revisión Post-Implementación), el cual debe ser revisado y enviado por el profesional responsable del cambio del área solicitante, de igual manera se debe asegurar la ejecución y confirmación con evidencias del PIR por parte del área funcional seguido de las validaciones realizadas por el analista de calidad (QA) asignado, lo que deberá quedar descrito en el ítem correspondiente del formato “*F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC)*”, en caso de que el funcional no pueda realizar el PIR una vez se finalicen las actividades de la solicitud de cambio, deberá incluirse por parte del solicitante un riesgo adicional por interrupción o afectación de la aplicación o servicio intervenido debido a la no ejecución de las pruebas post implementación, e indicar la hora en la que el funcional realizará el PIR. La evidencia del PIR deberá ser enviado a la cuenta del gestor de cambios con copia a los involucrados.

Los tiempos para envío de la Revisión Post-Implementación (PIR) son:

- El Solicitante o analista de calidad (QA) asignado, enviará el PIR una vez finalice la ejecución de la última actividad del RFC.
- El profesional del área funcional debe enviar el PIR seguido de las validaciones realizadas por el analista de calidad (QA) asignado, por correo electrónico. De no cumplirse se debe incluir dentro del formato “F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC)”.
- Si no se ejecuta el PIR funcional dentro de los tiempos estipulados en el RFC, y se llegase a presentar error en la aplicación, el solicitante deberá postular un nueva RFC para la corrección o ejecución de Rollback.


3.22. Todos los cambios con resultado no exitoso deben indicar si se materializó algún riesgo y si se generó Incidente de seguridad, lo anterior debe quedar notificado por el Profesional de la Dirección de tecnologías de la información solicitante del cambio, a través de la traza de ejecución del correo electrónico copiando a todos los interesados y adjuntando la evidencia.

3.23. Todo mantenimiento sobre la infraestructura de TI del ICBF deberá ejecutarse fuera del horario laboral y en fin de semana a partir del viernes desde las 21:00 horas hasta las 5:00 horas del día siguiente hábil. En caso de generar indisponibilidad se deberán ejecutar a partir de las 00:00 horas.

3.24. No se podrán ejecutar cambios sobre el mismo CI, el mismo día y en el mismo horario con el fin de no generar afectación entre los servicios.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 10 de 22

3.25. Todo RFC que genere indisponibilidad deberá contar con un log de alarmas activas del antes y después por parte del NOC/SOC, como medio de soporte para la finalización exitosa de la solicitud de cambio.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo o nivel que realiza la actividad)	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
		Inicio		
1	Solicitar cambio en un servicio o sistema de información / aplicación	El Profesional responsable remite la solicitud de cambio de tecnologías de la Información por correo electrónico al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información que hace las veces de gestor de cambios.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información	Correo Electrónico, F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
2 P.C	Verificar y avalar que la solicitud de cambio cumple con los requisitos	<p>Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información, que hace las veces la gestora de cambios debe validar objeto del cambio revisa que el formato este debidamente diligenciado.</p> <p>se verifica que los archivos requeridos para la ejecución del cambio estén en la ruta registrada, en el formato definido y que las actividades requeridas sean claras para su ejecución.</p> <p>¿La solicitud es avalada? SI: pasar a la actividad N° 5 NO: pasar a la actividad N° 3</p> <p>En caso de que la solicitud no pase la revisión se debe enviar por correo electrónico las observaciones realizadas.</p>	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Correo Electrónico, F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

P4.GTI

24/06/2026

Versión 8

Página 11 de 22

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo o nivel que realiza la actividad)	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
3	Realizar ajustes de las observaciones	El Profesional responsable del cambio realiza los ajustes de acuerdo con las observaciones y envía por correo electrónico los documentos ajustados al Profesional de Recursos Tecnológicos.	Profesional Dirección de Tecnologías de la Información	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
4 P.C	Revisar y avalar los ajustes de las observaciones	Verificar si los ajustes se realizaron de acuerdo con las observaciones efectuadas. ¿Se revisa los ajustes y se avala la solicitud? SI: pasar a la actividad N° 5 NO: Volver a la actividad N° 3 En caso de que la revisión de los ajustes no pase se debe enviar por correo electrónico las observaciones realizadas al profesional responsable.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
5.	Solicitar el registro de la solicitud de cambio	El Profesional de Recursos Tecnológicos mediante correo electrónico remite al gestor de cambios la solicitud de cambio, con copia al: profesional responsable del cambio y partes interesadas.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
6 P.C.	Verificar que la información registrada en el formato este completa	Verificar que la información registrada en el Formato esté completa y que el profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información valide el cambio, su: alcance, antecedentes, fecha de ejecución, indisponibilidad, plan de ejecución, plan de reversión (Roll Back) y acceso a los archivos relacionados. ¿El formato esta diligenciado correctamente? SI: pasar a la actividad N° 9 NO: pasar a la actividad N° 7	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
7	Solicitar ajustes de observaciones de la gestoría de cambios	Solicitar ajustes enviando el formato con las observaciones a ajustar; al profesional solicitante del cambio. con copia al Profesional responsable. para su ajuste, y registrar en la Herramienta de gestión de servicios la acción y	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

P4.GTI

24/06/2026

Versión 8

Página 12 de 22

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo o nivel que realiza la actividad)	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
		causas de la devolución.		
8	Realizar ajustes de observaciones de la gestoría de camios	El Profesional Solicitante del Cambio, de acuerdo con las observaciones por las cuales se realizó la devolución, efectúa ajuste(s) y remite correo a gestión cambios y al profesional responsable. Pasar a actividad N° 6.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
9	Registrar la solicitud de cambio	Crear caso en la herramienta de gestión teniendo en cuenta que la información registrada en el "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" este acorde con lo diligenciado en la herramienta de gestión.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios Correo Electrónico
10	Verificar si el cambio afecta el Catálogo y Portafolio de servicios	Verificar en el formato si el cambio genera: modificación de versión, de la infraestructura, retiro o adición de un servicio, afectando el portafolio de servicio. ¿El cambio afecta el portafolio de servicios? SI: Pasar actividad N° 11 NO: Pasar Actividad N° 12	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
11	Informar a la Gestión de Catálogo y Portafolio de servicios	Informar a la Gestión de Catálogo y Portafolio de servicios.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
12 P.C.	Verificar requisitos del RFC para viabilidad técnica	Verificar y validar las viabilidades técnicas, por los especialistas responsables de la ejecución del cambio y del área de la SGSI. ¿La solicitud de cambio cumple con los requisitos? NO: pasar a la actividad N° 13 SI: Pasar a la actividad N° 14	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Especialistas de cada Servicio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
13	Ajustar o Cancelar la solicitud de Cambio	Cancelar o ajustar la solicitud de cambio e informar al Profesional responsable del cambio y a la profesional gestión del cambio. ¿La solicitud fue cancelada?	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Notificación vía Correo Electrónico.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN**

P4.GTI

24/06/2026

Versión 8

Página 13 de 22

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo o nivel que realiza la actividad)	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
		NO: realizar ajustes y volver a la actividad N° 12 SI: Pasar a la actividad N° 31		
14	Presentar solicitud de cambio al Comité Control de Cambios (CCC/CCE)	Enviar la relación de los cambios vía correo electrónico a los miembros del comité para la evaluación,	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
15 P.C.	Evaluar la solicitud de cambio (RFC)	Se realiza comité de cambios para que los miembros del CCC o CCE evalúen las solicitudes de cambios. Y se registra en la herramienta de gestión de servicio para Aprobación o No aprobación. ¿Es aprobada la solicitud de cambio (RFC)? SI: pasar a la actividad N° 17 NO: pasar a la actividad N° 16	Director de Tecnologías de la Información/ Profesional Líder de Servicios Tecnológicos/Profesional Líder de Sistemas de Información	Herramienta de gestión de servicios Correo Electrónico
16	Informar al Profesional responsable solicitante, la No aprobación del cambio	Verificar en la herramienta de gestión de servicios el resultado de la no aprobación por parte del CCC/CCE y Notificar con las justificaciones del por qué no fue aprobado. Pasar a la Actividad N° 31. Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de Evaluación.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico.
17	Notificar el resultado de la evaluación del cambio aprobado	Verificar en la herramienta de gestión de servicios el resultado de la aprobación por parte del CCC/CCE y notificar a todas las cuentas relacionadas en el correo de evaluación.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
18	Programar la Solicitud de cambio	Programar por medio del calendario de cambios calendario de Outlook del buzón de Gestión Cambios, indicando fecha, hora y personas involucradas en la realización del cambio.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN**

P4.GTI

24/06/2026

Versión 8

Página 14 de 22

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo o nivel que realiza la actividad)	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
19	Ejecutar el cambio	Se ejecutan las actividades de acuerdo con el minuto grama del "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" , incluyendo las pruebas según criterios de aceptación para determinar si el cambio se ejecutó exitosamente.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio / Especialista de Servicios de TI / Profesional de Sistemas Integrados de Información	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
20 P.C.	Verificar la ejecución del cambio	Una vez ejecutadas todas las actividades del cambio verificar si el resultado del cambio fue Exitoso o Fallido con base en los criterios de aceptación relacionados en el "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" . ¿La ejecución del RFC es Exitoso? SI: pasar a la actividad N° 21 NO: pasar a la actividad N° 22	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información -Gestor del Cambio / Especialista de Servicios de TI / Profesional de Sistemas Integrados de Información /Profesional de Areas Funcionales	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
21	Ejecutar el PIR (revisión post implementación)	Realizar la ejecución del PIR (revisión post implementación) de acuerdo con el "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" con el fin de contar con la verificación funcional, enviando el resultado por correo electrónico. El PIR es exitoso? SI: pasar a la actividad N°30 NO: pasar a la actividad N° 22	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información -Gestor del Cambio / Especialista de Servicios de TI / Profesional de Sistemas Integrados de Información /Profesional de Areas Funcionales	Notificación vía Correo Electrónico
22	Solicitar ejecución del Roll Back	De acuerdo con las actividades del minutograma del "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" se solicita por correo electrónico al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información que hace las veces de gestor de cambios la autorización para ejecutar el Roll Back.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información -Gestor del Cambio	Notificación vía Correo Electrónico
23	Autorizar Rollback	Autoriza por correo electrónico la ejecución del Rollback. Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de ejecución; con copia al CCC/CCE	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio	Notificación vía Correo Electrónico
24 P.C.	Ejecutar Roll Back	Ejecutar las actividades de roll back registradas en el minutograma del "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" ¿La ejecución de Roll Back fue	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información - Gestor del Cambio / Especialista de Servicios de TI / Profesional de	Notificación vía Correo Electrónico

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

P4.GTI

24/06/2026


Versión 8

Página 15 de 22

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo o nivel que realiza la actividad)	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
		Exitosa? SI: Pasar a la actividad N° 25. NO: Pasar a la actividad N° 26.	Sistemas Integrados de Información	
25	Elaborar diagnóstico de la falla y enviar por correo	Elabora el diagnóstico para que se informe la causa raíz de la falla en la ejecución del cambio y lo debe enviar por correo electrónico. Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de ejecución; con copia al CCC/CCE.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información-Gestor del Cambio / Especialista de Servicios de TI / Profesional de Sistemas Integrados de Información	Notificación vía Correo Electrónico
26 P.C.	Verificar funcionamiento del servicio	Si después de ejecutado el cambio se presenta indisponibilidad del servicio se debe notificar al área de incidentes de TI. ¿Se presenta indisponibilidad del servicio? SI: Pasar a la actividad N° 27. NO: Pasar a la actividad N° 28.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información-Gestor del Cambio / Especialista de Servicios de TI / Profesional de Sistemas Integrados de Información	Notificación vía Correo Electrónico
27	Escalar a Gestión de Incidentes e informar a la Gestión de Conocimiento	Se escala a Gestión de Incidentes para restablecer el servicio de acuerdo con el procedimiento de incidentes y se informa a la Gestión de Conocimiento con copia al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información que hace las veces de gestor del cambio, para identificar si genera conocimiento.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información-Gestor del Cambio	Notificación Vía Correo Electrónico
28	Reportar el resultado de la ejecución del cambio	Notificar por correo electrónico a las personas que estén registradas en la revisión Post Implementación PIR del "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" el resultado de la ejecución.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información-Gestor del Cambio / Especialista de Servicios de TI / Profesional de Sistemas Integrados de Información	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
29	Verificar la Orden de trabajo	Validar y verificar que en la herramienta de gestión de servicios se encuentre cerrado y documentado la orden de trabajo con las evidencias de ejecución y tipo de cierre según resultados que se relacionan: CHG: Exitoso CHG No exitoso con Roll back CHG No exitoso sin Roll back CHG: Cancelado	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la información-Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 16 de 22

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable (Cargo o nivel que realiza la actividad)	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
30	Documentar resultados del PIR (Revisión post implementación)	Una vez se recibe el resultado de la ejecución del PIR, se procede a registrarlo en la Herramienta de gestión de servicios, quedando en estado "Realizado el RFC".	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la información-Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios
31	Cerrar la solicitud de cambio	Documentar la finalización del cambio en la Herramienta de gestión de servicios, cerrando el ticket correspondiente.	Profesional de la Dirección de Tecnologías de la información-Gestor del Cambio	Herramienta de gestión de servicios
FIN				

5. RESULTADO FINAL

Cierre de la solicitud del cambio.

6. DEFINICIONES

Calendario de cambios: (Change Schedule) Calendario que muestra el historial de cambios y los cambios planificados, aprobados por el CCC/CCe.

Cambio: 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.

Cambio de Emergencia: (Emergency Change), Es un cambio que se debe introducir tan pronto como sea posible - por ejemplo, para resolver un incidente grave o aplicar un parche de seguridad.

Cambio Estándar: Cambio previamente autorizado y de bajo riesgo que se comprende bien, y está totalmente documentado, y que se puede implementar sin necesidad de obtener una autorización adicional.

Cambio normal: Cambios que deben seguir el proceso de evaluarse, autorizarse y programarse. Los cambios normales incluyen los cambios menores (urgencia e impacto bajo a medio) y los cambios mayores (urgencia e impacto alto).


CMDB: (Configuration Management Data Base) Base de datos de Gestión de la Configuración. Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada elemento de configuración y la relación entre ellos estos pueden ser de tipo hardware o software.

Comité Control de Cambios (CCC): Acrónimo que refiere al Comité de Control de Cambios o Autoridad de Cambios (change authority), que corresponde a persona o grupo responsable(s) de autorizar un cambio.

Configuration Ítems (CI): (Elementos de Configuración) son todos los elementos de

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 17 de 22

configuración físicos y lógicos que componen la infraestructura del ICBF. La cual pueden almacenarse en una base de datos CMDB.

DTI: Dirección de Tecnologías de la Información.

Ejecutor del Cambio: 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.

Especialista de Cambios de la Dirección de Tecnologías de la Información: Profesional encargado de la validación Técnica de las solicitudes de cambio, presentadas para los servicios de TI.

Especialista en Ciberseguridad del ICBF: Profesional encargado de la validación Técnica en ciberseguridad.

Especialista de Servicios de TI: Especialista de un servicio de TI que realiza la ejecución técnica del cambio.

Gestión Cambios: (change management) Es el proceso responsable de controlar el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo que se realicen cambios que son beneficiosos, minimizando la interrupción de servicios de TI, está compuesto por el o los gestores de cambios de la Dirección de Tecnologías de la Información.

Gestión del Portafolio de Servicios: Proceso que asegura que el proveedor de servicios tiene una combinación adecuada de servicios para satisfacer los Requerimientos de resultados del negocio a un nivel adecuado de inversión. La gestión del portafolio de servicios considera a los servicios en términos de valor que ofrecen al negocio.

Gestor de cambios: Rol asignado a los profesionales que designe la Dirección de Tecnologías de la Información del ICBF, quienes gestionan todas las solicitudes de cambio, definiendo prioridades para determinar el impacto que puedan tener en los servicios.

Herramienta de Gestión de Servicios: Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, metodologías, entre otros; que ayudan a la gestión de una empresa; el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Activos y configuraciones CMDB, Problemas y Controles de Cambios.

Herramienta de Gestión (HelpPeople): Es un aplicativo encargado de registrar, categorizar y almacenar las solicitudes de los usuarios; que a su vez permite realizar de manera automatizada el seguimiento de dichas interacciones en su proceso de resolución por medio de 'Tickets'; como también almacena la información en una base de datos, para la identificación de los activos de TI.

Impacto: Mide el efecto sobre el negocio que el cambio tiene actualmente o podría tener potencialmente, y en el ICBF está determinado por la actividad que afecte, crítica o no crítica para el ICBF y el porcentaje de usuarios afectados (Ver Tabla No. 2 Matriz de Prioridad).

Matriz de Prioridad: Instrumento que permite validar la prioridad a partir del Impacto y la prioridad.



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN

P4.GTI

24/06/2026

Versión 8

Página 18 de 22

Impacto \ Urgencia	Alto	Medio	Bajo
Alta	Alta	Alta	Media
Media	Alta	Media	Baja
Baja	Media	Baja	Baja

Tabla No. 2 Matriz de Prioridad

Hay tres tipos de prioridad: Alta, Media y Baja definidos así:

- **Prioridad Alta:** Servicio afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando actividades críticas para el ICBF. (Se evalúa por el CCC).
- **Prioridad Media:** Servicio afectado impidiendo su uso, pero no afectando a actividades críticas para el ICBF (Se evalúa por el CCC).
- **Prioridad Baja:** Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso. (No se evalúa por el CCC y se implementan directamente con la aprobación del Gestor de Cambios de TI).

Mesa de Servicio: 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 Tecnologías de la Información se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.

Oficial de Seguridad de la Información del ICBF o el que se designen por la DTI: Asegura la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de las informaciones, datos y servicios de TI de una organización.


PIR: (Post Implementation Review) Revisión Post Implementación constituye(n) la(s) prueba(s) que se ejecutan las área funcionales para asegurar que el cambio ha surtido el efecto buscado sin novedades asociadas.

Portafolio de Servicios: Conjunto completo de servicios que son gestionados por un proveedor de servicios. El portafolio de servicios se utiliza para gestionar el ciclo de vida completo de todos los servicios, e incluye tres categorías: servicios bajo consideración (propuestos o en desarrollo), catálogo de servicios (en producción o disponibles para su implementación), y servicios retirados.

Profesional de Sistemas Integrados de Información de la SDG: Responsable de proporcionar valor al negocio entendiendo los Requerimientos de la empresa y de los usuarios, representa a las partes interesadas y asegura que los servicios cumplan con los objetivos comerciales.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 19 de 22

Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información que hace las veces de Gestor de Cambios: Responsable de un servicio o proceso de TI que realiza la validación técnica del cambio.

Profesional Responsable: Todo solicitante de la Dirección de Tecnologías de la Información, Sistemas Integrados de Información o Especialista de Servicios de TI, que requieran ejecutar un cambio, responsable de realizar el análisis inicial, la definición del alcance y diligenciamiento del RFC.

RFC: Requerimiento de Cambio (Request for Change), Descripción de un cambio propuesto que sirve para iniciar el control de cambios.

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

SDG: Sede de la Dirección General.

SOC: (Centro de Operaciones de Seguridad) centro de operaciones de seguridad, encargado de monitorear la seguridad informática del ICBF y generar alertas y eventos en caso de que se identifique situaciones que afecten la seguridad del ICBF.

SII: Sistemas Integrados de Información.

RT: Recursos tecnológicos.

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 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 Requerimiento de Servicio, para facilitar a través de este, el seguimiento y control.


Urgencia: Mide la criticidad para la atención de un cambio, en función de los tiempos límites que fueron pactados con el negocio. En el ICBF se establece mediante la estimación del tiempo necesario para la resolución, tomando como referencia los tiempos de respuesta establecidos en unos acuerdos de niveles de servicio.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

P2.GTI Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Tecnología

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P4.GTI	Formato Requerimiento de Cambios informáticos (RFC)

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	24/06/2026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 8	Página 20 de 22

9. ANEXOS

No aplica

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
04/12/2024	Versión 7	<p>Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el correo electrónico Mesa Informática De Soluciones mis@icbf.gov.co. • Se ajusta redacción al alcance. • Se actualiza política 4.11 con el aval del área funcional para los RFC ejecutadas desde las 21:00 horas • Fortalecimiento en el componente técnico de la Política de operación donde se actualizan los horarios para ejecución de solicitudes de cambios que generen indisponibilidad. • Se actualiza la palabra archivos por artefactos. • Se eliminan los formatos: F2.P4.GTI Formato Calendario de Controles de Cambio y F3.P4.GTI Formato Bitácora de controles de cambios. • Se mejora la redacción y se reorganizan las políticas de operación en sus numerales y definiciones. • Se reorganiza el flujo de actividades y redacción de acuerdo con la relación de los formatos y la descripción de las actividades. • Se actualiza todo el documento de acuerdo con la estructura del ICBF definido en el decreto 1430 del 25 de diciembre del 2025, por lo tanto, se ajustan con los roles actuales y nombre de la Dirección de Tecnologías de la Información. • Se elimina la validación de ciberseguridad.
27/04/2023	P4.GTI v6	<p>Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se agrega el tipo de cambio estándar en la política 3.1 • Se unifica la gestión de cambios en un solo procedimiento para los tipos de RFC normal, emergencia y estándar. • Se agregan consideraciones a tener en cuenta en los antecedentes de cada cambio política 3.2. • Se agregan consideraciones para la viabilidad de los cambios que tengan temas de ciberseguridad en la política 3.6. • Se incluyen los tiempos para la gestión de los RFC y recepción de estos en la política 3.8.

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

P4.GTI

24/06/2026

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN


Versión 8

Página 21 de 22

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<ul style="list-style-type: none">• Se actualizan los tiempos para el envío de los mensajes de ventanas de mantenimiento en la política 3.12.• En la política 3.13, se actualizan los horarios para ejecución de solicitudes de cambios que generen indisponibilidad.• Se mejora redacción y se reorganizan las Políticas de operación.• Se adicionan las políticas 3.21, 3.26, 3.27 y 3.28• Se actualizan términos en la descripción de actividades• Se actualizan definiciones
22/10/2022	P4.GTI v5	<p>Se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se actualiza Objetivo y el Alcance del procedimiento• Actualización de las Políticas de operación donde se adicionó numeración a las políticas y se adicionaron nueve políticas.• Se ajustó la redacción, se agregaron nuevas actividades, se actualizaron los numerales y se actualizaron los responsables de las actividades.• Se agregaron nuevas definiciones de los acrónimos que se definen el procedimiento de cambios o que hace parte de la gestión de cambios.• Se agrega el Índice del documento.• Se agregó la definición de los roles en el numeral 7.• Se actualiza la descripción de las actividades numeral 4 de acuerdo con la operación actual.• 3.6 – Se actualiza los días de Comité de Cambios, debido a que se aumentó en el mes de agosto a 3 días los cuales son lunes, miércoles y viernes• 3.11 – Se actualizan los días de envío de ventana de mantenimiento a martes y jueves.• Se organiza y se complementa la Descripción de Actividades• Se incluyeron ajustes correspondientes a la actividad del PIR• Se incluye ajuste para indicar la periodicidad de los Comités de cambios.
28/05/2018	P4.GTI v4	<p>Se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas. Se adicionaron las políticas de operación No. 3.4 y 3.11</p>
26/03/2018	P4.GTI v3	<p>Se ejecutaron los siguientes ajustes:</p> <p>3. Políticas de operación: se adicionó numeración a las políticas, y se adicionaron nueve políticas.</p> <p>Descripción de actividades: Se ajustaron en redacción las</p>

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</p>	P4.GTI	24/06/2026
	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión 8	Página 22 de 22

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		actividades 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 19, 23, 27, 29 y 33.
14/07/2017	P4.GTI v2	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
13/07/2017	P4.GTI v1	Se relacionó el número del procedimiento en los códigos que aparecían como F1.Px.GTI.
24/05/2016	PR3.MPA6	Se migra al nuevo formato establecido como resultado del rediseño del Modelo de Procesos, lo que implica cambio de código; se ajustan objetivo, alcance, definiciones, descripción de actividades, resultado final, anexos.