



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

P4.GTI

04/12/2024


Versión 7

Página 1 de 27

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE	2
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	2
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	11
5. RESULTADO FINAL	19
6. DEFINICIONES.....	19
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	25
8. RELACIÓN DE FORMATOS.....	25
9. ANEXOS	25
10. CONTROL DE CAMBIOS	25

PÚBLICA

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 2 de 27

1. OBJETIVO


Establecer las directrices que permitan registrar, evaluar, aprobar, implementar y documentar de manera controlada y oportuna los cambios en la infraestructura y servicios de TI, minimizando el posible impacto sobre la disponibilidad y continuidad de los servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de un cambio de tecnologías de la Información a través de correo electrónico y termina con la documentación del resultado de la Revisión Post implementación y cierre de la solicitud del cambio en la herramienta de gestión. Este procedimiento aplica para todos los servicios TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones) que se prestan en el ICBF y se gestiona desde la Dirección de Información y Tecnología.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1. Toda solicitud se debe realizar por correo electrónico por el profesional responsable del cambio al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, adjuntando debidamente diligenciado el formato “F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC) de infraestructura tecnológica y sistemas de información”
- 3.2. Para las solicitudes de cambios de tipo emergencia se tendrán las siguientes consideraciones:
 - 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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio y que avala el cambio, a la cuenta Gestor.Cambios@icbf.gov.co y a la Mesa Informática De Soluciones mis@icbf.gov.co, para que se registre en la herramienta de gestión y se asegure por parte del gestor de cambios 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
 - ✓ 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 de información” debidamente diligenciado en su última versión, al día siguiente

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</p>	P4.GTI	04/12/2024
	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión 7	Página 3 de 27

hábil después de haberse ejecutado el cambio a la cuenta de Gestor.Cambios@icbf.gov.co.

3.3. 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, técnicas 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.

A demás de los antecedentes se deben tener en cuenta los siguientes criterios en los tipos de solicitudes de cambio:

- **Normal:** 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.
- **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.

El profesional responsable del cambio y el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del 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.

- **Estándar:** de riesgo e impacto bajo, los cuales son conocidos, están documentados y se realizan de manera periódica. Todo cambio estándar debe contener la evaluación de los riesgos, viabilidad técnica y la autorización en su primera vez por parte del Comité de Cambios, indicando la fecha de solución de raíz. Una vez aprobado por el comité de cambios el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio y que avala el cambio, deberá enviar la solicitud a la cuenta Gestor.Cambios@icbf.gov.co y a la Mesa Informática De Soluciones mis@icbf.gov.co, un día antes a su fecha de ejecución, para que se registre en la herramienta de gestión y se asegure por parte de la gestoría de cambios

¡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	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 4 de 27

que cumpla con las políticas y criterios inicialmente aprobados por el CCC, para que sea programado en calendario de acuerdo con la disponibilidad.

- 3.4. Toda solicitud de cambio de tecnologías de la Información debe contar con el visto bueno del Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, 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. La Mesa Informática de Soluciones recibe solicitudes de cambio de tecnologías de la información de lunes a viernes a partir de las 7:00 a.m. Las solicitudes de cambio recibidas después de las 5:00 p. m., la MIS iniciará su registro en la herramienta de gestión, al siguiente día hábil.
- 3.6. El Gestor de Cambios Operador TI enviará el documento “F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos” para viabilidad técnica y evaluación de riesgos por parte del oficial de seguridad de la SGSI del ICBF, Gestión de riesgos del operador TI, Especialista Proveedor 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 recomendaciones por parte del del oficial de seguridad de la SGSI del ICBF, Gestión de riesgos del operador TI, Especialista Proveedor de Servicios de TI y especialista en ciberseguridad del ICBF, serán devueltas al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, el cual deberá enviar las correcciones hasta 30 minutos antes del precomité. Si no se cuenta con la atención de las observaciones realiza, 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.
- 3.7. Consideración para las viabilidades técnicas en Ciberseguridad del ICBF: se tendrán en cuenta las solicitudes de cambios que tengan alguna de las siguientes características para escalar en la viabilidad por parte del gestor de Cambios:
 - (Edición/creación/eliminación) VPN SITE TO SITE.
 - (Edición/creación/eliminación) PROTOCOLOS DE CIFRADO.
 - (Edición/creación/eliminación) PROTOCOLOS DE TLS - SSL – SFTP – FTPS

¡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	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 5 de 27


- (Edición/creación/eliminación) REPOSITORIOS PUBLICOS ICBF
- (Edición/creación/eliminación) PUERTOS PUBLICOS EN FW
- (Edición/creación/eliminación) IPS, SEGMENTOS PUBLICOS.
- (Edición/creación/eliminación) DNS – DOMINO ICBF
- (Edición/creación/eliminación) PUBLICACION DE SERVICIOS NUEVOS ICBF.
- (Edición/creación/eliminación) SERVICIOS DE AUTENTICACION ICBF.
- (Edición/creación/eliminación) POLITICAS-CAMBIOS QUE AFECTEN DISPONIBILIDAD RELACIONADA CON (WAF-FIREWALL-DDOS-IMPERVA-FORTIMAIL-FORTIRECOM)
- (Edición/creación/eliminación) RFC RELACIONADOS A CIERRE DE BRECHAS DE CIBER SEGURIDAD.

Para los RFC que tengan como objetivo el cierre de brechas de ciberseguridad:

- Deberán contar con validación (Retest de análisis de vulnerabilidades / Ethical Hacking) y este será programado y ejecutado dentro de los 4 días siguientes a la ejecución del RFC y dentro del seguimiento del cierre de brechas se hará mención del RFC empleada para cerrar la brecha.
 - Se deberán hacer referencia a las labores de retest dentro del RFC, mas no afectara la programación, ejecución y/o cierre del RFC.
- 3.8. El Especialista Proveedor de Servicios 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 que surjan de la revisión a la viabilidad de la solicitud de cambio, el día anterior al precomité. 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.
- 3.9. El comité de control de cambios (CCC) sesionará de forma presencial o virtual 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 de Información y Tecnología, Subdirector de Recursos Tecnológicos y Subdirector de Sistemas Integrados de Información, 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

¡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	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 6 de 27

dará por entendido que la solicitud de cambio postulada no fue autorizada.

- Las solicitudes de cambios de tipo normal y estándar deberán ser enviadas por correo electrónico al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio máximo a las 15:00 horas del día anterior hábil previo al Comité de Cambios.
- Las solicitudes de cambio tipo estándar que cuenten con aval previo del comité de cambios, deberán ser enviadas por correo electrónico al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio máximo a las 15:00 horas del día anterior hábil de la fecha propuesta a su ejecución, para su revisión, creación 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.

3.10. Las solicitudes de cambios propuestas en el comité de cambios serán aquellas que cuenten con el aval por parte de Gestión Cambios y el Oficial de Seguridad de la Información del ICBF.


3.11. Los miembros del comité pueden delegar la evaluación y voto de aprobación o no aprobación de las solicitudes que consideren necesarias, mínimo con 3 horas de antelación al comité de cambios, informando a través de correo electrónico a Gestión Cambios, con el fin de que se configure en la herramienta de gestión la persona delegada por el área (DIT, SRT ó SSII) y pueda dar su voto.

3.12. 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 de tecnologías de la Información serán aprobados o, no aprobados, mínimo con dos votos a favor o en contra. En caso de no poder ubicar a uno de los 3 miembros del CCC, la solicitud deberá contar con la aprobación de la Dirección de Información y Tecnología y la Subdirección 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).
- Para las solicitudes de cambio de tecnologías de la información de impacto alto medio o bajo que se especifica en el formato *"F1.P4.GTI Formato Requerimiento de cambios informáticos (RFC)"*, se debe realizar previamente la revisión en

¡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	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 7 de 27

precomité por parte del Oficial de Seguridad de la Información y de riesgo del ICBF, especialista de ciberseguridad del ICBF (cuando aplique), el Profesional responsable del cambio, Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio y Gestión Cambios. Esta sesión se realizará previa al comité de evaluación de control de cambios y en caso de requerirse serán llamados a sesión los especialistas del operador de TI. De no contarse con la asistencia requerida, la gestoría de cambios no postulará la solicitud al comité de cambios del día.

- 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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, 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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio y Gestión Cambios nuevamente el formato “F1.P4.GTI Formato Requerimiento de cambios informáticos (RFC)” actualizado, para ser postulado al próximo CCC.

3.13. Los cambios que generen indisponibilidad en los servicios deben ser notificados por el 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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio.

3.14. 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 00:00 horas con una duración máxima de 5 horas incluyendo Roll Back.
- Sábado después de las 00:00 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.

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

- De lunes a viernes en horarios de bajo impacto para los usuarios como son: 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	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 8 de 27

6:00 a 07:00 horas y después de las 18:00 horas. Las anteriores franjas horarias incluyen Rollback.

- Los anteriores horarios pueden ser modificados de acuerdo con las necesidades del ICBF y deben ser aprobados por el CCC.

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


3.17. 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 Operador 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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio para que autorice realizar las actividades de roll back en caso de ser necesario, cualquier actividad adicional se debe gestionar por medio de una nueva solicitud.

3.18. Todos los cambios de los servicios de TI deben incluir pruebas realizadas por los usuarios finales, según el plan de pruebas contenido en el formato “F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC)”, que permitan evidenciar que él o los servicios funcionan con normalidad. Esto debe incluirse como actividad final en el formato de solicitud de control de cambio.

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 Operador TI debe reportar al SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) a la lista de distribución SOC_ICBF@icbf.gov.co y al NOC (Centro de Operaciones de Red) NOC_ICBF. Para evitar falsas alarmas desde las herramientas de monitoreo.

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 Operador TI por correo electrónico a la Gestión de Catálogo y Portafolio de servicios y a la Mesa Informática de Soluciones.

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

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</p>	P4.GTI	04/12/2024
	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión 7	Página 9 de 27

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 Gestor.Cambios@icbf.gov.co 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)*”, lo indicado en la política 3.20.
- 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 nuevo 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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio y/o el profesional responsable del cambio del área solicitante, a través de la traza de ejecución del correo electrónico copiando a todos los interesados y adjuntando la evidencia.

Consideración: Las solicitudes de cambio con resultado no exitoso serán socializados por la gestoría de cambios al CCC una vez por semana, con el fin de que el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio y/o el profesional responsable del cambio del área solicitante, informe cual fue el error presentado y cuáles son las acciones de mejoras.

3.23. Estará a cargo del gestor de cambios del operador de TI y el especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos la validación del “*F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC)*” en cuanto a: completitud general del documento, cumplimiento de las políticas de operación del presente documento, claridad y coherencia entre el alcance y los demás ítems del (RFC), la existencia y coherencia del plan de reversión (Roll-Back) y el plan de ejecución, la existencia de las evidencias del plan de pruebas (imágenes documentadas, escenarios de aceptación, casos de usos firmados, etc.), los datos de los responsables del seguimiento de las actividades y los documentos o artefactos anexos, los cuales deben ser coherentes con los planes de ejecución y reversa.

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 10 de 27

- 3.24. Los cambios que generen indisponibilidad posterior a la ejecución serán reportados con el informe por parte del Gestor de Cambios de operador TI a la Gestión de Conocimiento e incidentes por medio de correo electrónico.
- 3.25. El “*F3.P4.GTI Formato Bitácora de controles de cambios (RFC)*” se usará en los casos que Gestión Cambios o un miembro del CCC o CCE requieran usarlo. El diligenciamiento será responsabilidad de quien designe el CCC, CCE o Gestión de Cambios y deberá quedar en la herramienta de gestión y repositorio de artefactos del cambio, este diligenciamiento puede ser requerido en cualquier etapa de este procedimiento.
- 3.26. Las solicitudes se podrán realizar por cambios que se generen en el marco del desarrollo o mantenimiento de sistemas de información, por adopción, o mantenimiento de infraestructura tecnológica.
- 3.27. 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.
- 3.28. 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.
- 3.29. 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	Registro
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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio con copia a la Gestión Cambios, adjuntando debidamente diligenciado el formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" .	Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información. / Especialista Proveedor de Servicios de TI	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	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio revisa que el Formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" esté completo y pertinentemente diligenciado, 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. ¿La solicitud es avalada? SI: pasar a la actividad N°5 NO: pasar a la actividad N° 3 En caso de que la solicitud no pase la revisión se debe enviar por correo electrónico las observaciones realizadas.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
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 la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio.	Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información. / Especialista Proveedor de Servicios de TI	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

P4.GTI

04/12/2024

Versión 7

Página 12 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
5.	Solicitar el registro de la solicitud de cambio	El Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio mediante correo electrónico remite a la mesa de servicio la Requerimiento, adjuntando el formato " F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos ", con copia a la: Gestión Cambios, CCC (Comité Control de Cambios) ó CCE (Comité Control de Cambios de Emergencia) y al profesional responsable del cambio.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
6 P.C.	Verificar el diligenciamiento del formato	Verificar que la información registrada en el Formato " F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos " esté completa y que el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio que avala la solicitud del cambio este facultado. ¿El formato esta diligenciado correctamente? SI: pasar a la actividad N° 9 NO: pasar a la actividad N° 7	Analista del operador de Mesa de Servicio y/o Gestor de Cambios Operador TI	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
7	Solicitar ajustes de observaciones de Mesa de Servicio	Solicitar ajustes enviando el formato " F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos " al Profesional de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, con copia a gestión cambios y al Profesional responsable	Analista del operador de Mesa de Servicio y/o Gestor de Cambios Operador TI	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
8	Realizar ajustes de observaciones de Mesa de Servicio	El Profesional de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, de acuerdo con las observaciones por las cuales se realizó la devolución, efectúa ajuste(s) y remite correo a mesa de servicio con copia a gestión cambios y al profesional responsable.	Profesional de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto 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 DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

P4.GTI

04/12/2024

Versión 7

Página 13 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Pasar a actividad N° 6.		
9	Registrar la solicitud de cambio	Crear caso en la herramienta de gestión teniendo en cuenta que la información registrada en el Formato " F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos " este acorde con lo diligenciado en la herramienta de gestión. Este caso se asignará a la Gestión Cambios automáticamente.	Analista del operador de Mesa de Servicio y/o Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico.
10	Verificar si el cambio afecta el Catálogo y Portafolio de servicios	Verificar en el formato F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos 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	El especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Gestor de Cambios Operador TI	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.	El especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Gestor de Cambios Operador TI	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
12 P.C.	Verificar actividades y archivos del RFC	Verificar en la Herramienta de gestión de servicios la solicitud de cambio en estado "por verificar" constatando en el Formato " F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos ". su: alcance, antecedentes, fecha de ejecución, indisponibilidad, plan de ejecución, plan de reversión (Roll Back) y acceso a los archivos relacionados. ¿La solicitud y/o el formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" requiere ajustes? NO: pasar a la actividad N° 15 SI: pasar a la actividad N° 13	El especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios
13	Solicitar ajustes al Formato	Enviar el Formato " F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos " al Profesional responsable del cambio con copia al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, para su ajuste, y registrar en la Herramienta de gestión de servicios la acción y causas de la devolución.	El especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Gestor de Cambios Operador TI	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 DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**

P4.GTI

04/12/2024

Versión 7

Página 14 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
14	Realizar Ajustes de observaciones solicitadas por Gestión de Cambios	De acuerdo con las observaciones por las cuales se realizó la devolución se efectúa los ajustes y remite a Gestión Cambios, con copia al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio.	Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información. / Profesional de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
15 P.C.	Verificar requisitos del RFC	<p>Verificar que el RFC cumpla con los requisitos mínimos para programar y ejecutar el Plan de actividad contemplado de acuerdo con lo establecido en la política 3.22 del presente documento.</p> <p>¿La solicitud de cambio cumple con los requisitos? NO: pasar a la actividad N° 16 SI: Pasar a la actividad N° 17</p> <p>En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos se debe notificar vía correo electrónico al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG. Para realizar la cancelación y/o ajustes pertinentes.</p>	El especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios
16 P.C.	Ajustar o Cancelar la solicitud de Cambio	<p>Cancelar o ajustar la solicitud de cambio e Informar al Profesional responsable del cambio y a la gestión de cambios.</p> <p>¿La solicitud fue cancelada? NO: realizar ajustes y volver a la actividad N° 15 SI: Pasar a la actividad N° 43</p>	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Notificación vía Correo Electrónico
17	Categorizar la solicitud de cambio (RFC)	Categorizar el cambio de acuerdo con la Matriz de Prioridad que se encuentra en el numeral 6 tabla 2 del presente documento (Alta, Media o Baja).	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios
18 P.C.	Verificar el diligenciamiento de las actividades del plan de ejecución y el plan de RollBack del formato	<p>Realizar la viabilidad Técnica de: alcance, fecha de ejecución, indisponibilidad, plan de ejecución, plan de reversión (Roll Back) y acceso a los archivos relacionados en la ruta indicada en el Formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos (RFC)".</p> <p>¿Se requiere ajustes? SI: Pasar a la actividad N° 19 No: Pasar a la actividad N° 21</p>	Especialista Proveedor de Servicios de TI	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos, Política 3.18 de este procedimiento

¡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 DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

P4.GTI

04/12/2024

Versión 7

Página 15 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
19	Realizar ajustes de las observaciones	El Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio realiza los ajustes de acuerdo con las observaciones y envía por correo el Formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" ajustado. Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de viabilidad técnica.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
20 P.C.	Revisar ajustes de las observaciones	Verificar si los ajustes se realizaron de acuerdo con las observaciones efectuadas. ¿Se realizaron los ajustes? SI: pasar a la actividad N° 21 NO: pasar a la actividad N° 19 Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de viabilidad técnica.	Especialista de Servicios de TI / Gestor de cambios de Operador TI	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
21 P.C.	Verificar el diligenciamiento de la Matriz de Riesgos, el plan de ejecución y el plan de RollBack del formato	Realizar la viabilidad a nivel de Seguridad de la información y ciberseguridad (si aplica) del plan de ejecución, plan de reversión (Roll Back) y la Matriz de Riesgos indicada en el Formato F1.P4.GTI. Formato requerimiento de cambios informáticos ¿Requiere ajustes? SI: Pasar a la actividad N° 22 NO: Pasar a la actividad N° 24 Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de viabilidad técnica.	Oficial de Seguridad de la Información del ICBF/Especialista en Ciberseguridad del ICBF	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
22	Realizar ajustes de las observaciones del Oficial de Seguridad de la Información del ICBF	Se realiza los ajustes de acuerdo con las observaciones y se envía por correo los documentos ajustados. Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de viabilidad técnica.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
23 P.C.	Revisar ajustes de las observaciones realizadas	Verificar los ajustes realizados de acuerdo con las observaciones efectuadas. ¿Se realizaron los ajustes? SI: pasar a la actividad N° 24 NO: volver a la actividad N° 22 Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de viabilidad técnica	Oficial de Seguridad de la Información del ICBF/ Especialista en Ciberseguridad del ICBF/ Gestor de Cambios Operador TI	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 DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

P4.GTI

04/12/2024

Versión 7

Página 16 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
24	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, 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).	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
25 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 la Aprobación o No aprobación. ¿Es aprobada la Requerimiento de cambio (RFC)? SI: pasar a la actividad N° 27 NO: pasar a la actividad N° 26	Comité Control de Cambios (CCC/CCe)	Herramienta de gestión de servicios
26	Informar al Profesional responsable, 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° 43. Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de Evaluación.	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
27	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.	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
28	Programar la Solicitud de cambio	Cuando el Cambio queda en estado aprobado en la Herramienta de gestión de servicios, se programa la ejecución del cambio en el calendario de Outlook del buzón de Gestión Cambios, indicando fecha, hora y personas involucradas en la realización del cambio. Desde la Herramienta de gestión de servicios una vez pasa a estado Aprobado, se genera la notificación de la orden de trabajo al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio y/o al Especialista Proveedor de Servicios de TI	Especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos / Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
29	Ejecutar el cambio	Se ejecutan las actividades de acuerdo con el numeral 16 del Formato " F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos ", incluyendo las pruebas según criterios de aceptación para determinar si el cambio se ejecutó	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del	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.



PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

P4.GTI

04/12/2024

Versión 7

Página 17 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		exitosamente.	cambio / Especialista Proveedor de Servicios de TI / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información	
30 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 formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" . ¿La ejecución del RFC es Exitoso? SI: pasar a la actividad N° 37 NO: pasar a la actividad N° 31	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio/Especialista Proveedor de Servicios de TI/Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información	Herramienta de gestión de servicios Notificación vía Correo Electrónico
31	Solicitar ejecución del Roll Back	De acuerdo con las actividades del numeral 17 del Formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" se solicita por correo electrónico al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio la autorización para ejecutar el Roll Back.	El especialista de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos/Gestor de Cambios Operador TI	Correo Electrónico F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos
32	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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio	Notificación vía Correo Electrónico
33	Ejecutar Roll Back	Ejecutar las actividades de roll back registradas en el numeral 17 del Formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" ¿La ejecución de Roll Back fue Exitosa? SI: Pasar a la actividad N° 34. NO: Pasar a la actividad N° 35.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio / Especialista Proveedor de Servicios de TI / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información	Notificación vía Correo Electrónico
34	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	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del	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 DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

P4.GTI

04/12/2024


Versión 7

Página 18 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		copia al CCC/CCe.	cambio / Especialista Proveedor de Servicios de TI	
35 P.C.	Verificar funcionamiento del servicio	<p>Verificar si el servicio funciona con normalidad o si presenta indisponibilidad.</p> <p>¿Hay indisponibilidad del servicio? SI: Pasar a la actividad N° 36. NO: Pasar a la actividad N° 37.</p>	<p>Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio / Especialista Proveedor de Servicios de TI / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información.</p>	Notificación vía Correo Electrónico
36	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 Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio, para identificar si genera conocimiento.	Gestor de Cambios Operador TI	Notificación vía Correo Electrónico
37	Reportar el resultado de la ejecución del cambio	Notificar por correo electrónico a las personas que estén registradas en numeral 26 del Formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" el resultado de la ejecución.	<p>Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio / Especialista Proveedor de Servicios de TI</p>	<p>Herramienta de gestión de servicios</p> <p>Notificación vía Correo Electrónico</p>
38	Relacionar CI en la CMDB	<p>Relacionar los elementos de configuración (CI) que se modificaron en el cambio en la Base de datos de Gestión de la Configuración CMDB.</p> <p>¿Los CI se encuentran en la CMDB? SI: Pasar a Actividad N° 40 NO: Pasar a la actividad N° 39</p>	Gestor de Cambios Operador TI	<p>Herramienta de gestión de servicios</p> <p>Notificación vía Correo Electrónico</p>
39	Notificar a Gestión de Activos y Configuraciones	Se notifica por correo electrónico a Gestión de Activos y Configuraciones del operador TI los elementos de configuración CI que no se encuentren en la Base de datos de Gestión de la Configuración CMDB.	Gestor de Cambios Operador TI	Notificación vía Correo Electrónico
40	Cerrar Orden de trabajo	<p>Registrar en la herramienta de gestión de servicios el cierre de la orden de trabajo con las evidencias de ejecución y tipo de cierre según resultados que se relacionan:</p> <p>CHG: Exitoso CHG No exitoso con Roll back CHG No exitoso sin Roll back</p>	<p>Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio / Especialista Proveedor de Servicios de TI</p>	Herramienta de gestión de servicios

¡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	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 19 de 27

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Una vez cerrada la orden de trabajo, el estado del RFC en la herramienta queda en pruebas para verificación del PIR.		
41	Ejecutar el PIR (revisión post implementación)	Realizar la ejecución del PIR (revisión post implementación) de acuerdo con el formato "F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos" con el fin de contar con la verificación funcional, enviando el resultado por correo electrónico. Se debe remitir a todas las cuentas relacionadas en el correo de ejecución.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio / Especialista Proveedor de Servicios de TI / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información/ Profesional del Área Funcional	Notificación vía Correo Electrónico
42	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".	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios
43	Cerrar la solicitud de cambio	Documentar la finalización del cambio en la Herramienta de gestión de servicios, cerrando el ticket correspondiente y registrar el resultado en el Formato F2.P4.GTI Calendario de Controles de Cambios .	Gestor de Cambios Operador TI	Herramienta de gestión de servicios F2 P4 GTI Calendario de Controles de Cambios
FIN				

5. RESULTADO FINAL

Es la gestión y ejecución del cambio, realizando el cierre de la solicitud y registrando las evidencias correspondientes en la herramienta de gestión de servicios.

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.

¡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	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 20 de 27

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.

- **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:** Representante Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos con el rol de Gestor de Cambios.
- **Ponentes:** En cambios relacionados con infraestructura tecnológica el ponente es un representante de la Subdirección de Recursos Tecnológicos. En cambios relacionados con los sistemas de información el ponente es un representante de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información.

El comité se encargará de:

- Revisar las solicitudes de cambio y las actividades para realizar la autorización o rechazo de estos.
- Revisar la validez de la medición del impacto de las solicitudes de cambio.
- Aprobar o No Aprobar los cambios solicitados.
- Priorizar los cambios autorizados para programarlos en el calendario de cambios.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.
- Velar por el cumplimiento del Procedimiento de la Gestión de Cambios.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 21 de 27

Configuration Ítems (CI): (Elementos de Configuración) son todos los elementos de configuración físicos y lógicos que componen la infraestructura del ICBF. La cual pueden almacenarse en una base de datos CMDB.

DIT: Dirección de Información y Tecnología.

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 Subdirección de Recursos Tecnológicos: 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 de las solicitudes de cambio, presentadas para los servicios de TI. Lo anterior de acuerdo con la política 3.6 de este documento.


Especialista Proveedor 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 los gestores de cambios del operador (es) TI y el gestor de cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos.

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 Subdirección de Recursos Tecnológicos del ICBF como son: El Especialista de Cambios de la Subdirección de Recursos Tecnológicos y los Gestores de Cambios del Operador TI e Infraestructura, quienes gestionan todas las solicitudes de cambio, definiendo prioridades para determinar el impacto que puedan tener en los servicios. Sus responsabilidades son:

- Coordinar las actividades y los recursos para la gestión de cambios.
- Monitorear los indicadores clave de desempeño y de los informes definidos en la planificación de la Gestión de Cambios.
- Verificar que los RFC (Formato de requerimiento de cambio) están correctamente diligenciados y solicitar ajustes de ser necesario.

	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 22 de 27

- Asignar y gestionar las órdenes de trabajo para implementar el RFC (Requerimiento de Cambio).
- Comunicar formalmente las decisiones de la autoridad del cambio a las partes afectadas (Profesional responsable del cambio, implementadores del cambio) incluyendo las revisiones de riesgos e impacto del RFC (Formato de Requerimiento de cambio).
- Revisar y tomar acciones con respecto a cancelar, reprogramar, anular etc. Sobre los RFC (Formato de Requerimiento de cambio).
- Planear, programar, gestionar, presidir e invitar a miembros permanentes y variables al Comité de Control de Cambios.
- Publicar el calendario de cambio y salida proyectada del servicio, asegurando que estén disponibles cuando sean requeridos.
- Generar las actas del comité de cambios cuando este sesione.
- Hacer seguimiento a las Revisiones Post Implementación.

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.

Tabla No. 1 Matriz de Prioridad

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

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 del Operador 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 Información de Tecnología 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 DIT: Asegura la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de las informaciones, datos y servicios de TI de una organización.

Practica de Control Cambios: (change control practice) Práctica que consiste en asegurar la evaluación adecuada de los riesgos, autorizar la aplicación de cambios y gestionar un calendario de cambios para maximizar el número de cambios satisfactorios de productos y servicios.

PIR: (Post Implementation Review) Revisión Post Implementación constituye(n) la(s) prueba(s) que se ejecutan 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

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</p>	P4.GTI	04/12/2024
	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión 7	Página 24 de 27

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 la Subdirección 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.

Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio objeto del cambio: Responsable de un servicio o proceso de TI que realiza la validación técnica del cambio.

Profesional Responsable: Todo solicitante de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, Subdirección de Sistemas Integrados de Información o Especialista Proveedor de Servicios de TI, que requiera 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.

SSII: Subdirección de Sistemas Integrados de Información.

SRT: Subdirección de 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.

	<p>PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</p>	P4.GTI	04/12/2024
	<p>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>	Versión 7	Página 25 de 27

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) de infraestructura tecnológica y sistemas de información
F2.P4.GTI	Formato Calendario de Controles de Cambio
F3.P4.GTI	Formato bitácora de control de cambios (RFC).

9. ANEXOS

No aplica

10. CONTROL DE CAMBIOS


Fecha	Versión	Descripción del Cambio
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. Se actualizan los tiempos para el envío de los mensajes de ventanas de mantenimiento en la política 3.12.

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

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



Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<ul style="list-style-type: none">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 3.28Se actualizan términos en la descripción de actividadesSe 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 procedimientoActualización 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 viernes3.11 – Se actualizan los días de envío de ventana de mantenimiento a martes y jueves.Se organiza y se complementa la Descripción de ActividadesSe incluyeron ajustes correspondientes a la actividad del PIR <p>Se incluye ajuste para indicar la periodicidad de los Comités de cambios.</p>
28/05/2018	P4.GTI v4	<p>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. 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>

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	P4.GTI	04/12/2024
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Versión 7	Página 27 de 27

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.

PÚBLICO