

	PROCEDIMIENTO	Código: DE-GTI-006
	GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS	Versión: 1
		Fecha: 04/Sep/2020

1. OBJETIVO

Gestionar los cambios sobre de los servicios y componentes tecnológicos que se encuentran en ambiente productivo y hacen parte de los elementos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información de la Agencia de Desarrollo Rural – ADR, garantizando su correcta aplicación y seguimiento según los acuerdos y prioridades que eviten interrupciones en la prestación de los servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud del cambio requerido en la Mesa de servicios y finaliza con el cierre de la solicitud de cambio.

3. BASE LEGAL

Decreto 1078 de 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Decreto 1008 de 2018, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno digital.

4. DEFINICIONES

Cambio de Emergencia: Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización.

Incidente: Indisponibilidad o degradación en la calidad o funcionamiento de los servicios tecnológicos.

ITIL: Siglas en inglés de biblioteca de infraestructura de TI, que es el marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.

Cambio: La adición, modificación o retiro de cualquier elemento que pueda tener un impacto sobre los servicios de IT.

Categoría del cambio: Tipificación otorgada a los requerimientos de cambio, dependiendo del impacto, riesgo asociado y prioridad.

Mesa de trabajo: Grupo de personas encargadas de la evaluación, priorización, programación de cambios y asignación de responsable del cambio.

Mesa de trabajo de emergencia: Grupo de personas que son convocadas cuando la mesa de trabajo requiere tomar decisiones de emergencia y están fuera de la programación.

Cambio autorizado: Solicitud aprobada por la Mesa de trabajo de cambios que generará el paso a producción del cambio y gestión de los parámetros descritos en la documentación del cambio.

Gestión de cambios: Es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso, sistema en el ámbito de los servicios de TI, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados y hechos.

Mesa de servicios: Punto único de contacto entre el proveedor de servicios TIC y los usuarios, a través del cual se reciben, analizan, registran y dan respuesta a los servicios, requerimientos e incidentes.

TI: Tecnología de la Información.

RFC: Sigla en inglés de Request for Change que es el termino para referirse a las solicitudes de cambio.

5. CONDICIONES ESPECIALES

El Gestor de cambios o el delegado por el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información de la ADR, es responsable de todas las acciones de gestión de los cambios. Puede disponer de un equipo de asesores específicos para cada una de las diferentes áreas involucradas en el proceso. El rol del Gestor de Cambios será ejercido por un profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información o un delegado de esta.

Entre sus principales responsabilidades están:

- Planear y presidir las reuniones de la Mesa de trabajo de cambio y Mesa de trabajo de cambios de emergencia.
- Autorizar o rechazar el cambio una vez la Mesa de trabajo de cambios y Mesa de trabajo de cambios de emergencia, haya tomado una decisión para publicar la programación del cambio o rechazo del cambio propuesto.
- Realizar seguimiento a cada cambio registrado.
- Resolver los conflictos sobre los cuales no haya acuerdo al interior de la Mesa de trabajo de cambios.
- Revisar los cambios implementados.
- Revisar cambios pendientes.

- Participar en la negociación de un nuevo alcance para los cambios no satisfactorios.

La Mesa de trabajo está conformada por:

- Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información.
- Persona asignada para infraestructura.
- Persona asignada para Sistemas de Información.
- Persona asignada como Oficial de seguridad de la Información.
- Invitados adicionales según la naturaleza de las solicitudes de cambios a revisar.

La Mesa de trabajo se realizará quincenalmente, si el cambio es de emergencia se realizará Mesa de trabajo extraordinario.

La Gestión de Cambios comprende los siguientes puntos:

- Registrar de forma centralizada todas las peticiones de Cambio (RFC).
- Analizar su impacto en el entorno de producción.
- Evaluar, aprobar, planificar y coordinar su implementación.
- Verificar el resultado efectivo del cambio realizado.

La mesa de trabajo debe identificar las categorías de cambios que se pueden presentar, las cuales corresponden a:

Cambio de Emergencia: Son aquellos cambios que en el caso de no realizarse impiden la prestación del servicio y la operación del negocio.

Deben realizarse porque la plataforma está gravemente degradada.

De no hacerlo en la Entidad puede incurrir en multas o costos financieros.

Deben realizarse porque de no hacerlo la Entidad puede incurrir en incumplimientos legales.

Cambio Normal: Es cualquier tipo de modificación de forma temporal o permanente con determinado nivel de riesgo sobre uno o varios elementos de configuración pertenecientes a la infraestructura tecnológica.

De Impacto medio o alto (según la matriz de impacto).

Cambio preaprobado o estándar: Es cualquier tipo de modificación previamente definida, Preaprobado, completamente documentada y con bajo nivel de riesgo sobre uno o varios elementos de configuración pertenecientes a la infraestructura tecnológica. Sólo se consideran preaprobado los cambios incluidos en el listado oficial diseñado y publicado para tal fin.

Los cambios en general se deben solicitar con 8 días de anticipación por medio del diligenciamiento del Formato de requerimiento de Cambio (FRC).

No hay aprobaciones de cambio sin pruebas documentadas y no es permitido postular un nuevo cambio si tienen cambios sin cerrar.

6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Diligenciar y registrar la solicitud	El solicitante diligencia el Formato de Requerimiento de Cambio (FRC), el cual debe ser registrado en los siguientes canales establecidos por la Mesa de servicios - Pagina web: http://soporte.adr.gov.co/ - Correo electrónico: mesadeservicio@adr.gov.co	Profesional Oficina de Tecnologías de la Información	Mesa de servicios Formato de requerimiento de cambio FRC
		Una vez registrada la solicitud por medio del Formato de Requerimiento de Cambio (FRC) a la Mesa de servicios, la persona designada por el jefe de la		

2	Validar y clasificar la solicitud de cambio	<p>Oficina de Tecnologías de la Información debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar los cambios solicitados - Evaluar si la solicitud se encuentra dentro de los lineamientos aplicables para ser considerado como un cambio <p>Si la solicitud no es viable, se comunica por medio de correo electrónico y se cierra el incidente o requerimiento.</p> <p>Si es considerado como cambio viable, el designado por el jefe de la OTI lo registra en el archivo compartido en la nube "Mesa de trabajo de cambios" donde registra los cambios solicitados por el usuario, lo clasifica para ser presentado ante la Mesa de trabajo de Cambios.</p> <p>Por medio del correo electrónico, se comunica al solicitante que el cambio será presentado en la Mesa de trabajo.</p>	Profesional Oficina de Tecnologías de la Información	<p>Mesa de servicios</p> <p>Formato de Requerimiento de Cambio (FRC)</p> <p>Archivo compartido en la nube "Mesa de trabajo de cambios"</p>
3	Convocar sesión de Mesa de trabajo de Cambios	<p>El designado por el jefe de la OTI, convoca a la Mesa de trabajo de Cambios, allí se relaciona la agenda y asuntos a tratar, dentro de los cuales se tienen en cuenta los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de las peticiones de Cambio pendientes. - FRC a evaluar por los miembros de la Mesa de trabajo de Cambios. - Aprobación de FRC. <p>Revisión de los cambios realizados desde la última reunión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisiones de cambios generales y puntuales. - Revisión de cambios fallidos y cambios que no fueron aprobados. 	Profesional Oficina de tecnologías de la información	Correo electrónico
		<p>El gestor de cambios o la persona designada presenta ante la Mesa de trabajo cada uno de los cambios, se revisa en consenso cada solicitud indicando si es aprobada o rechazada de acuerdo con los siguientes aspectos:</p>		

4	Revisar solicitudes para presentar a la mesa de trabajo de cambios	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué beneficios genera el cambio propuesto? - ¿Qué riesgos genera la implementación del cambio? - ¿Se requiere alinear algún proceso, servicio, sistema o equipo tecnológico para realizar el cambio? - ¿Puede generarse demoras adicionales en el proceso de implementación del cambio? - ¿Qué impacto genera sobre la infraestructura y la calidad de los servicios TI? - ¿Puede el cambio afectar algún aspecto de seguridad TI? 	Profesionales de la Oficina de Tecnologías de la Información	Acta de Mesa de trabajo
5	Evaluar los cambios	<p>La Mesa de trabajo de Cambios registra la aprobación de las solicitudes de cambio de acuerdo con las recomendaciones técnicas manifestadas por los participantes invitados a la sesión, para cada solicitud se asigna un Responsable de Ejecución del Cambio y para el conjunto de solicitudes aprobadas en la sesión se establece un orden de prioridad para su atención, y se establece un compromiso para que cada responsable comunique la planificación de cada cambio.</p> <p>En el caso de no ser aprobado el cambio continúa con la actividad 6, de lo contrario continúa en la actividad 7</p>	Mesa de trabajo de cambios	Acta de Mesa de trabajo
6	Notificar al solicitante la no aceptación de la solicitud de cambio	El gestor de cambio o el delegado por el jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, luego de cada Mesa de trabajo gestiona en la Mesa de servicios los cambios no aceptados informando las razones por las cuales no fue aceptado y continúa con la actividad 12.	Oficina de Tecnologías de la Información	Mesa de servicios
7	Aprobar cambios	Se levanta el acta y se socializa con los solicitantes de los cambios a través de correo electrónico y Mesa de servicios posterior a ello, continúa con la actividad número 8.	Jefe Oficina Tecnologías de la Información	Acta de Mesa de trabajo Correo electrónico
		El responsable del cambio debe apoyarse con el área de comunicaciones, para informar el cambio aprobado, en el caso que genere incidentes que puedan afectar la		

8	Preparar ejecución de cambio autorizado	<p>disponibilidad de los servicios tecnológicos de los usuarios, se debe diligenciar la solicitud acorde con el procedimiento de comunicación interna, y generarse una capsula informativa dirigida a los grupos de interés o áreas que se verán afectadas, relacionando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción: resumen de la actividad realizada por el ejecutor del cambio - Aplicativo o servicio afectado: Nombre de los sistemas, plataforma, servicio a intervenir. - URL a intervenir: En el caso que el aplicativo tenga una URL se relaciona la URL o la lista de URLs que se verán afectadas. - Dirigido a: Grupos o áreas que serán impactadas por el cambio. - Fecha: Día de ejecución del cambio -Hora de inicio: Hora de inicio del cambio -Hora de finalización: Hora proyectada para la culminación de la actividad. 	Preparar ejecución de cambio autorizado	Correo Electrónico Capsula informativa
9	Ejecutar el cambio	<p>Se realizan las actividades planificadas del cambio autorizado de acuerdo con lo definido en el Formato de Requerimiento de Cambio (FRC).</p> <p>Si el cambio es exitoso continua con la actividad número 10.</p> <p>De lo contrario continua con la actividad número 11.</p>	Ejecutor del cambio	Correo electrónico
10	Validar cambio	<p>Realiza las pruebas definidas para el cambio según lo documentado en el formato de requerimiento de cambio FRC y registra su resultado en la pestaña de "Lista de pruebas".</p> <p>En el caso de no pasar las pruebas pasa a la actividad 11, de contrario por medio de correo electrónico el ejecutor del cambio envía el formato de requerimiento de</p>	Ejecutor del cambio	Formato de requerimiento de cambio FRC

		cambio FRC documentado al profesional de cambios, jefe de la OTI y mesa de servicios. Continúa con la actividad 12.		
11	Reversar el cambio	El ejecutor del cambio establece las acciones de reversión y ajuste del cambio que se encuentra documentado el formato de requerimiento de cambio FRC, en la pestaña "Plan de RollBack" con el objetivo de asegurar la infraestructura en las condiciones iniciales antes de ejecutar el cambio. Por medio de correo electrónico el ejecutor del cambio envía el formato de requerimiento de cambio FRC documentado al profesional de cambios, jefe de la OTI y Mesa de servicios.	Oficina de Tecnologías de Información Ejecutor del cambio	Mesa de servicios Formato de requerimiento de cambio FRC Correo electrónico
12	Notificar a las partes interesadas	El Gestor de cambios o delegado informará mediante correo electrónico, el estado del cambio a las partes interesadas como: La Mesa de trabajo de cambios, gestor de cambios y solicitante del cambio. El usuario solicitante del cambio debe ser informado sobre estado del cambio, mediante correo electrónico.	Gestor de Cambios	Correo Electrónico
13	Cerrar solicitud de cambio	Una vez ejecutado el cambio, se documenta en la Mesa de servicios en la sección de "Seguimiento" y cambia el estado del incidente o requerimiento a "Solucionado".	Gestor de Cambios	Mesa de servicios Correo Electrónico

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Formato de Requerimiento de Cambio (FRC)

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
---------	-------	---------------------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: CATALINA SANABRIA Cargo: 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 04/Sep/2020	Nombre: Leonardo Alfonso Murillo Corrales Cargo: 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 08/Sep/2020	Nombre: Victor Manuel Mondragon Maca Cargo: 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 08/Sep/2020