

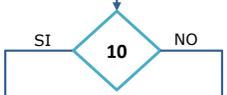
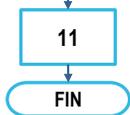
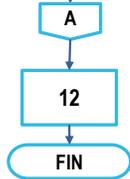
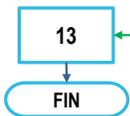
1. OBJETIVO:	<p>Gestionar y documentar de manera controlada y oportuna los cambios en la infraestructura y servicios de TI, con el fin de minimizar el impacto potencial sobre la disponibilidad y continuidad de los servicios, garantizando así la estabilidad operativa del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT).</p>
2. ALCANCE:	<p>Inicia con la recepción de la solicitud de un cambio (RFC diligenciado) y termina con la documentación del resultado de la Revisión Post implementación y cierre de la solicitud del cambio en la herramienta de gestión.</p>
3. RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none"> • Líder del proceso GTIC • Coordinador del grupo tecnológico GAT
4. DEFINICIONES.	<p>Análisis de cambio: Proceso que permite identificar la existencia y características de los riesgos para evaluar la magnitud de su impacto en caso de que se presenten y decidir si dichos riesgos son o no aceptables.</p> <p>Cambio: Adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda tener un efecto directo o indirecto sobre los servicios</p> <p>Cambio Normal: Cambio desconocido, de riesgo medio o alto que requiere autorización adicional para planificación y control.</p> <p>Cambio de emergencia: Cambio que debe realizarse de forma inmediata debido a la interrupción, degradación o pérdida de un servicio o falla en un elemento de configuración que impacta significativamente la operación de un servicio, o en la gestión institucional. Debe tener asociado un incidente mayor registrado.</p> <p>Cambio estándar: Cambios conocidos, preautorizados, completamente documentados y con bajo o mínimo riesgo en la implementación, Ejemplos de cambios estándar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de una solicitud de servicio • Resoluciones de incidentes estándar • Respuestas estándar a desastres (según DRP) • Mantenimiento de infraestructura • Pruebas rutinarias de medidas de contingencia • Actualizaciones de software de rutina. <p>Formato De Requerimiento De Cambio (RFC): Es una requisición formal de Cambio en espera de ser implementada. Incluye detalles del Cambio propuesto.</p> <p>ECAB (Emergencia Change Advisory Board): Comité de cambios de emergencia conformado por el supervisor de operaciones de y líderes de infraestructura tecnológica</p> <p>CAB (Change Advisory Board): Comité que tiene como propósito aprobar o desaprobar los cambios a ejecutar por las diferentes áreas de la compañía.</p> <p>Cambio no autorizado: Adición, modificación o remoción de un servicio o sus componentes o su documentación sin aprobación según el procedimiento GTI-F- 07 Administración de cambio.</p> <p>Gestión de cambio: Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos en los cambios y nuevos proyectos</p> <p>Rollback: Procedimiento que devuelve a la base de datos a algún estado previo.</p>
5. ABREVIATURAS.	<p>ECAB :Comité de cambios de emergencia conformado por el supervisor de operaciones de y líderes de infraestructura tecnológica</p> <p>CAB:Comité que tiene como propósito aprobar o desaprobar los cambios a ejecutar por las diferentes áreas de la compañía</p>
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	<p>GTI-F-07 Solicitud de cambios - RFC: Herramienta que permite consolidar la descripción del cambio.</p> <p>GTI-F-21 Casos de pruebas PRE y POST-Implementación.</p>
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<ul style="list-style-type: none"> • El profesional responsable o coordinador del cambio debe registrar el respectivo ticket en portal de servicios Aranda, adjuntando debidamente diligenciado el formato GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC. • En el análisis del cambio se debe identificar de forma clara: el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras, para esto, se deben considerar todos los indicadores que serán favorecidos con el cambio. Además, se deberá identificar los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar a quien impacta. • Los antecedentes del cambio solicitados en el GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - 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. • Se debe contar con un plan de contingencia en caso de que el cambio resulte fallido, por esto, se debe prever que al revertir el cambio se tengan los elementos necesarios como Backup de la información, un system state y un procedimiento de rollback. • El Gestor de Cambios revisa el cambio en cuanto a los campos requeridos en la herramienta y los documentos adjuntos. Si cumple con lo establecido, procede a clasificar el cambio como Normal, Emergencia o Estándar. Si no cumple con la consistencia y documentación requerida, el ticket de cambio mantendrá el estado REVISION DEL RFC o y se notificará al responsable del cambio sobre la necesidad de la completitud de la información. Si transcurridos 2 hábiles días desde el envío de la notificación, no se ha realizado los ajustes necesarios al RFC se procederá a anular el cambio en la herramienta de gestión. • El responsable o coordinador del cambio debe notificar por correo electrónico al gestor de cambios la creación del ticket de emergencia, para que se surta el debido proceso con la prioridad que amerite. • En los cambios de emergencia, se realizará la notificación por medio de un correo electrónico del jefe, director del área funcional al Grupo Apoyo Tecnológico, mientras se realiza el diligenciamiento del GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC que siempre será obligatorio para cualquier cambio realizado sobre la infraestructura del Ministerio.

7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<ul style="list-style-type: none"> •El comité de Cambios está conformado por cinco miembros principales: Líder de infraestructura, líder de seguridad digital, líder de arquitectura, líder de aplicaciones y líder de servicio, también llamados evaluadores. •Los evaluadores del Comité de Control de Cambios están parametrizados en la herramienta de gestión de servicios. •La autorización de cambios normales deberá contar mínimo con 3 votos a favor por parte de los miembros del Comité, los cuales deben quedar consignados en la herramienta de gestión de servicio durante la sesión del comité de cambios. De no obtener la votación requerida se dará por entendido que la solicitud de cambio postulada no fue autorizada. •La autorización de cambios de emergencia deberá contar 1 voto para su ejecución. •Los miembros del comité pueden delegar la evaluación y voto de aprobación o no aprobación de las solicitudes que consideren necesarias, informando previamente a través de correo electrónico a Gestión Cambios.
---	---

7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	<ul style="list-style-type: none"> •El Gestor de cambios puede solicitar la evaluación de los RFC al comité de cambios a través de correo electrónico cuando no sea posible realizar el comité presencial o virtual. •Todas las solicitudes de cambios normales deberán ser registradas antes de las 12: 00 horas del día hábil previo al Comité de Cambios. •Los cambios registrados después de la hora indicada serán presentados en el siguiente comité. •Los cambios que generen indisponibilidad en los servicios deben ser notificados a los usuarios afectados con un tiempo mínimo de 24 horas antes de la ejecución, esto debe hacerse para usuarios internos por medio de correo electrónico (ventana de mantenimiento). •Los cambios que generen indisponibilidad en los servicios deben ser ejecutados en horario no hábil, asegurando que esto no afecten la labor de los usuarios. •Los cambios de alto y mediano impacto deben incluir pruebas pre-implementación. •Todos los cambios con resultado exitoso deben contar con el PIR (Revisión Post-Implementación. La evidencia respectiva debe ser documentada en el formato Pruebas PRE y Post-Implementación y debe quedar como archivo adjunto al ticket de cambio.
---	---

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	<p>Actividad 1. Crear ticket en la herramienta de gestión.</p> <p>El responsable del cambio, crea el ticket de cambio con la información requerida y diligencia el GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC. debidamente diligenciado.</p>		Coordinador / Responsable del cambio	Herramienta de Gestión. GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC.
	<p>Actividad 2. Validar el formato.</p> <p>Se realiza la revisión del GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC para asegurar que cumple con las políticas de operación.</p>		Gestor de Cambios	GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC.
	<p>Actividad 3. Clasificar si el cambio es estándar, normal o de emergencia.</p> <p>¿El Cambio ha sido categorizado como estándar?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a la actividad 4.</p>	X	Gestor de Cambios Coordinador / Responsable del cambio	GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC.
	<p>Actividad 4. Evaluar si la naturaleza del cambio es normal o emergencia, se inicia la evaluación correspondiente</p> <p>¿El cambio es normal?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 5. No: Pasa a la actividad 6.</p>	X	Autoridad de Cambios	Herramienta de Gestión
	<p>Actividad 5. Evaluar CAB:</p> <p>El Cambio ha sido enviado al proceso de aprobación por el Comité de Cambios Normales. Se presentará y se sustentará en comité de cambios más cercano.</p> <p>¿El cambio es aprobado?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a la actividad 13.</p>	X	Autoridad de Cambios	Herramienta de Gestión
	<p>Actividad 6. Evaluar ECAB Para cambios de emergencia, se envía al Comité de Cambios de Emergencia.</p> <p>¿El cambio es aprobado?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a la actividad 13.</p>	X	Autoridad de Cambios	Herramienta de Gestión

	<p>Actividad 7. Construir e iniciar con el proceso.</p> <p>Revisión y alistamiento de tareas previas a la ejecución del cambio.</p>		Responsable del cambio/ Implementadores	GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC.
	<p>Actividad 8. Realizar Pruebas del cambio.</p> <p>Se realizan y documentan las pruebas pre-implementación.</p>		Responsable del cambio/ Implementadores	GTI-F-21 Casos de pruebas PRE y POST-Implementación
	<p>Actividad 9. Implementar la ejecución de actividades del RFC</p> <p>Se ejecutan las actividades contempladas en el formato RFC en los tiempos y fechas establecidas, sin desviación del alcance inicial.</p>		Responsable del cambio/ Implementadores	GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC.
	<p>Actividad 10. Verificar si el resultado del cambio fue Exitoso o Fallido con base en los criterios de aceptación relacionados en el GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC.</p> <p>¿El resultado del cambio es exitoso? Si: Pasa a la actividad 12. No: Pasa a la actividad 11.</p>	X	Coordinador / Responsable del cambio; Gestor e Implementadores	GTI-F-07 Formato Solicitud de cambios - RFC.
	<p>Actividad 11: Ejecutar las actividades del ROLLBACK cuando el resultado del cambio es fallido.</p> <p>Diligenciar el formato documentando el formato "GTI-F-21 Casos de pruebas PRE y POST-Implementación" y se procede a anular el cambio.</p>		Gestor de Cambios, Implementadores del Cambio	GTI-F-21 Casos de pruebas PRE y POST-Implementación Herramienta de gestión
	<p>Actividad 12 : Cerrar y documentar el cambio</p> <p>Se asegura en la herramienta de gestión de servicios la documentación respectiva con las evidencias de la implementación exitosa, así mismo, se registra en el formato GTI-F-21 Casos de pruebas PRE y POST-Implementación.</p>		Gestor de Cambios	GTI-F-21 Casos de pruebas PRE y POST-Implementación. Herramienta de Gestión
	<p>Actividad 13: Rechazar el cambio por el comité CAB o ECAB y su ejecución no es llevada a cabo.</p> <p>Se procede a anular el cambio con la información indicada</p>		Autoridad de cambios	Herramienta de Gestión.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1		Creación del documento	Líder del proceso
2	24/04/2015	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identificación Visual de Entidades del Gobierno.	Líder del proceso
3	9/07/2018	Se actualiza de versión conforme a los lineamientos para la documentación del SIG.	Líder del proceso
4	30/06/2021	Se modifica el formato, el nombre del proceso y el código del formato.	Líder del proceso
5	16/02/2022	Se reemplaza el logo de MINVIVIENDA 10 años.	Líder del proceso
6	4/11/2024	El procedimiento de gestión de cambios se ha creado para asegurar que todos los cambios en la infraestructura y servicios de TI del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) sean gestionados y documentados de manera controlada y oportuna.	Líder del proceso