

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 1 de 7	
Procedimiento: Gestión de Cambios	Código: MPFT0307P	Versión: 02

Objetivo

Preservar la disponibilidad de los servicios de Tecnología de la Información, que soportan los procesos de negocios ante incorporación, modificación o cambios en los recursos para minimizar el impacto en el ambiente de producción y en los acuerdos de niveles de servicio con el negocio, de igual manera, asegurase que todos los cambios en TI sean notificados, registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados, implementados, documentados y revisados de manera controlada con el fin de reducir incidentes, interrupciones severas y reprocesos.

Alcance

Inicia al recibir la solicitud de cambio y termina con el cierre satisfactorio del mismo. Comprende el registro y control de cualquier adición, modificación o retiro que se realice a la configuración de la infraestructura informática o en cualquier aspecto de los servicios TI.

Términos y definiciones

CAMBIO: Es la adición, modificación o eliminación de cualquier alteración en el estado de un Ítem de Configuración (CI). Esto normalmente incluye adiciones, eliminaciones y modificaciones en componentes de hardware, software, redes, aplicaciones, sistemas o en el ambiente de TI general.

- **Cambio Normal:** Cambios que se presentan a reunión técnica y a comité de cambios y corresponden a la implementación de proyectos, nuevos servicios y modificaciones o adiciones de alto impacto a los servicios de TI; los cuales pueden generar indisponibilidad del servicio. Debe tener un análisis de riesgo al cambio.
- **Cambio Estándar:** Hace referencia a un cambio con bajo impacto, bajo riesgo y/o pre-autorizado. También hacen parte los cambios que no afectan servicios en productivo.
- **Cambio de Emergencia:** Cambio que debe ser ejecutado lo más rápido posible, se cataloga de emergencia por cualquier interrupción del servicio de alto impacto, para resolver un incidente grave, ya sea por el número de usuarios afectados o por que se vean involucrados sistemas o servicios críticos para la organización. Su ejecución debe estar autorizada por el líder o líderes de las líneas de servicio afectadas o Director(a) de Servicios de Informática por cualquier medio de comunicación y debe tener un incidente asociado.

CI: Elemento de configuración

COORDINADOR DEL CAMBIO: Funcionarios del Acueducto y/o Outsourcing responsables por el cambio y la coordinación de las actividades que se deben ejecutar.

COMITÉ DE CAMBIOS NORMALES: A este comité llegan los cambios que fueron validados en la reunión técnica de cambios. Este comité tiene por objeto revisar pendientes, autorizaciones y ventanas de ejecución; cumplido lo anterior se aprueba o no su ejecución.

COMITÉ DE CAMBIOS DE EMERGENCIA: Este comité tiene por objetivo revisar y aprobar los cambios de Emergencia originados por un incidente que esté afectado o pueda afectar el servicio. En dicho comité se valida el impacto, ventanas y usuarios finales afectados.

ESPECIALISTA DE RIESGOS TI: Responsable por la evaluación del riesgo asociado al cambio, teniendo en cuenta la probabilidad e impacto que puedan generarse a la afectación de los servicios de TI

Elaboró: José Alfonso Espinosa R. Ana Beatriz Castro Pardo	Revisó: Héctor Manuel Monroy	F. Revisión: 17/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 2 de 7	
Procedimiento: Gestión de Cambios	Código: MPFT0307P	Versión: 02

EXPERTO DE CAMBIOS: Responsable por la operación del procedimiento de Cambios por parte del Outsourcing y de informar al Líder de Cambios de la Dirección Servicios de Informática la gestión de este proceso.

GESTION DEL CAMBIO ITIL: Es un proceso diseñado para comprender y minimizar los riesgos mientras se hacen cambios en TI.

LÍDER DE GESTIÓN DE CAMBIOS: Funcionario de la EAAB responsable del control de la operación del proceso de cambios de acuerdo con los indicadores y los acuerdos de niveles de servicio. Además de reportar incumplimientos al dueño del procedimiento y a medición del servicio; además velar por el cumplimiento del presente procedimiento en la Dirección de Servicios de Informática.

LIDER DE LA LINEA DE SERVICIO: Funcionario de la EAAB responsable de una línea de servicio dentro de la DSI. Debe conocer los cambios que son presentados por su línea de servicio y tener su aprobación.

REUNION TECNICA DE CAMBIOS: La conforma: Los Líderes de la Dirección Servicios de Informática, los Expertos del Outsourcing, el Especialista en Riesgos y el Coordinador del Cambio, como permanentes y obligatorios. Y opcionales: proveedores externos, e involucrados. En esta reunión se presenta el cambio normal para su análisis y validación técnica y su impacto, deben estar registrados previamente en la herramienta de gestión en estado borrador.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC): Se entiende por TIC al conocimiento que permite y facilita formar mensajes y compartir información. Las TIC se encargan del estudio, diseño, desarrollo, fomento y distribución de información, utilizando hardware y software en los procesos.

VENTANA DE CAMBIOS: Es un espacio de tiempo regular acordado, durante el cual pueden implementarse cambios con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios deben estar acorde a los tiempos de disponibilidad de los CI afectados.

Normatividad

Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2019 Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Resolución 305 de 2008 «Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre». Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Comisión Distrital de Sistemas - CDS.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Procesos de control. 9.2 Gestión de cambios

Políticas Generales y de Operación

1. La reunión técnica y el comité de cambios normales se reunirá semanalmente con base en una programación establecida por Experto de Cambios y aprobada por el Líder de Cambios. El medio oficial para el manejo de las programaciones, citas, sesiones es el Correo Corporativo. Toda la documentación, soportes y resultados se debe realizar en la herramienta oficial de gestión de TI de la EAAB.

Elaboró: José Alfonso Espinosa R. Ana Beatriz Castro Pardo	Revisó: Héctor Manuel Monroy	F. Revisión: 17/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 3 de 7	
Procedimiento: Gestión de Cambios	Código: MPFT0307P	Versión: 02

2. Los cambios normales deben estar registrados en la herramienta de gestión en estado "Borrador" 6 horas antes de iniciarse la reunión técnica de cambios, con todos los anexos necesarios (presentación, análisis de riesgos, permisos, pruebas, etc.)
3. Deben estar obligatorios en la reunión técnica de cambios y en el comité de cambios el Líder y el Experto de la línea de servicio que se está afectando con el cambio.
4. Roles definidos para cada sesión: **Permanente:** Rol que debe permanecer en la reunión con carácter obligatorio. **Opcional:** Rol que puede asistir de manera opcional; en caso de no asistir su función debe estar delegada en su par técnico o a quien delegue. **Invitado:** Rol externo de la DSI que puede ser invitado por el Coordinador del cambio.

a. Reunión Técnica

Director(a) Servicios de Informática o su representante	Opcional
Gerente de Proyecto del Outsourcing	Opcional
Líder y Experto de Acuerdos de Niveles de Servicio	Permanente
Líder y Experto de Seguridad Informática	Permanente
Líder y Experto de Cuidado al usuario	Permanente
Líder y Experto de Liberación y entrega	Permanente
Líder y Experto de Seguridad de la información	Permanente
Líder y Experto de Capacidad	Permanente
Líder y Experto de Cambios	Permanente
Líder y Experto en operación y monitoreo	Permanente
Líder y Experto de Soluciones	Permanente
Líder de Calidad	Permanente
Especialista de Riesgos	Permanente
Coordinador del Cambio	Permanente
Documentador	Permanente
Proveedores externos y/o invitados	Invitado
Área responsable del requerimiento (Para cambios que requiera inversión y/o Alto Riesgo)	Invitado

b. Comité de cambios normales

Director(a) Servicios de Informática o su representante	Opcional
Gerente de Proyecto del Outsourcing	Opcional
Líder y Experto de Gestión de Cambios	Permanente
Líder y Experto de Acuerdos de Niveles de Servicio	Permanente
Líder y Experto de la línea de servicio del cambio	Permanente
Líder de Calidad	Permanente
Demás líderes de la EAB	Opcional
Demás expertos del Outsourcing	Permanente
Especialista de Riesgos	Permanente
Coordinador del cambio	Permanente

Elaboró: José Alfonso Espinosa R. Ana Beatriz Castro Pardo	Revisó: Héctor Manuel Monroy	F. Revisión: 17/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 4 de 7	
Procedimiento: Gestión de Cambios	Código: MPFT0307P	Versión: 02

Documentador	Permanente
Área responsable del requerimiento (Para cambios que requiera inversión y/o Alto Riesgo)	Invitado
Proveedores externos y/o invitados	Invitado
c. Cambios estándar	
Se ejecutan acorde con las actividades, registro y aprobaciones predefinidas y aprobadas en comité normal de cambios que formalizan ese tipo de cambio.	
d. Presentación de cambios de emergencia	
Para los cambios de emergencia los siguientes roles/cargos deben participar:	
Líder y experto de Acuerdos de Niveles de Servicio	Permanente
Líder y experto de la línea de servicio afectada	Permanente
Experto de Cambios	Permanente
Especialista de Riesgos	Permanente
Coordinador del Cambio	Permanente
Líder o Experto de seguridad Informática	Permanente
Líder o Experto de seguridad de la información	Permanente
Los cambios de emergencia deben ser aprobados por el Líder de la línea de servicio afectada; su ejecución debe ser inmediata y para su aprobación en la herramienta de gestión debe tener:	
Un incidente asociado	
Una vulnerabilidad crítica	
Una omisión de actividad crítica de operación o administración que puede ocasionar un incidente mayor	
5. El Experto de Cambios tiene un rol delegado para dar soporte 7x24 a esta función, en especial a los cambios de emergencia.	

ACTIVIDADES DE CAMBIO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. CREAR Y REGISTRAR LA SOLICITUD DE CAMBIO			
1.1. Identifica el Cambio			
a. Cambio normal b. Cambio estándar c. Cambio de emergencia	Entrevista con Experto de Cambios	Coordinador del Cambio	Registro en la herramienta BMC
1.2. Registra el Cambio			

Elaboró: José Alfonso Espinosa R. Ana Beatriz Castro Pardo	Revisó: Héctor Manuel Monroy	F. Revisión: 17/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 5 de 7	
Procedimiento: Gestión de Cambios	Código: MPFT0307P	Versión: 02

<p>Planifica y registra el cambio en la herramienta de gestión incluyendo:</p> <p>Normal</p> <ol style="list-style-type: none"> Presentación del cambio en el formato aprobado Evaluación del riesgo y tratamiento del mismo por parte del Especialista de Riesgos. Permisos de la ventana de indisponibilidad si aplica Evidencia de las pruebas realizadas Documentación adicional necesaria para soportar <p>Continuar con la actividad 2.1</p> <p>Estándar</p> <p>Registrar el cambio en la herramienta de gestión siguiendo el procedimiento aprobado. Se debe evidenciar que el cambio ya fue aprobado como estándar. (Debe pasar primero como normal) Continuar con la actividad 2.2</p> <p>Emergencia</p> <p>Registrar el cambio en la herramienta de gestión, con incidente asociado o su respectivo soporte. Continuar con la actividad 2.3</p>		Coordinador del cambio	<p>Registro en herramienta de gestión con sus soportes, en estado borrador.</p> <p>MPFT0307F03 Presentación de cambio normal</p> <p>MPFT0307F02 Análisis de riesgo del cambio</p>
2 PRESENTAR EL CAMBIO			
<p>2.1. Realiza reunión técnica para presentación de cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación Cambios normales: Se realiza la sustentación y presentación del cambio en la reunión técnica de cambios normales. Presentación Cambio Estándar (Continuar con actividad 2.2) Presentación Cambio de Emergencia (Continuar con actividad 2.3) <p>Nota: Los aspectos de seguridad deben estar resueltos y documentados como requisito a la presentación.</p>	Reunión Técnica de Cambios Normales	Coordinador del cambio	<p>Ayuda de Memoria MPFD801F05 y Lista de asistencia MPFD801F04.</p>
<p>2.2 Sigue el procedimiento de cambio estándar con lista de chequeo aprobada y presenta para validación al Experto de Cambios, Líder de Cambios, Especialista de Riesgos, Experto de Seguridad de la información y/o informática y Experto de Niveles de Servicio.</p>		Coordinador del cambio	<p>Registro en la Herramienta de Gestión BMC de ejecución del cambio estándar.</p>
<p>2.3 Informa al experto y líder de la línea de servicio afectada el cambio a realizar. Se debe tener la autorización de la</p>		Coordinador del cambio	<p>Registro en la Herramienta de Gestión BMC</p>

Elaboró: José Alfonso Espinosa R. Ana Beatriz Castro Pardo	Revisó: Héctor Manuel Monroy	F. Revisión: 17/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 6 de 7	
Procedimiento: Gestión de Cambios	Código: MPFT0307P	Versión: 02

<p>ejecución por parte del líder y/o director de la Dirección Servicios de Informática</p> <p>Nota: Los aspectos de seguridad deben estar resueltos y documentados como requisito a la presentación.</p>			
3. APROBAR CAMBIO			
<p>3.1. Realiza los ajustes solicitados en la reunión técnica de cambios (si se solicitaron), se debe realizar la presentación del cambio en el Comité de Cambios y solicitar la aprobación de la ventana. Se deben incluir en la herramienta las autorizaciones y permisos necesarios.</p> <p>El Experto de Cambios registra en la herramienta fecha y hora de inicio y fin de la ventana y aprueba el cambio.</p> <p>En caso de ser cambio Estándar continuar con actividad 3.2</p> <p>En caso de ser cambio emergencia continuar con actividad 3.3</p>	Comité de Cambios	Coordinador del cambio Comité de cambios. Experto de cambios	Ayuda de Memoria MPFD801F05 Lista de asistencia MPFD801F04
<p>3.2. Acorde con las actividades pre aprobadas. Solicita aprobaciones del cambio estándar si es requerido. Sino ejecutar las actividades determinadas.</p>		Coordinador del cambio Experto de Cambios	Registro en la herramienta de Gestión de ejecución del procedimiento del cambio estándar.
<p>3.3. Solicita la aprobación del cambio en la ventana programada al Líder de la línea de servicio afectada y/o Director Servicios de informática. Se deben incluir en la herramienta el incidente asociado, las autorizaciones y permisos necesarios.</p> <p>El Experto de Cambios revisa en la herramienta y aprueba el cambio.</p>	Aprobación de la ventana	Coordinador del cambio. Líder de la línea de servicio afectada y/o Director Servicios de informática Experto de Cambios	Herramienta de Gestión- BMC
3. EJECUTAR CAMBIO			
<p>Realiza cada una las tareas previas y de implementación registradas en la herramienta de gestión para el cambio. Para nuevas aplicaciones, soluciones, plataformas, productos y/o cambios mayores asegurar el desarrollo del HandOver previa entrada a producción.</p> <p>Si el cambio fue exitoso continuar con la actividad 6.</p>		Coordinador del cambio	Herramienta de Gestión HandOver

Elaboró: José Alfonso Espinosa R. Ana Beatriz Castro Pardo	Revisó: Héctor Manuel Monroy	F. Revisión: 17/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 7 de 7	
Procedimiento: Gestión de Cambios	Código: MPFT0307P	Versión: 02

Si el cambio no fue exitoso continuar con la actividad 5			
4. EJECUTAR ROLLBACK			
4.1. Ejecuta el Plan de Rollback para devolver el cambio, si el cambio no fue exitoso		Coordinador del cambio. Experto de Cambios.	Herramienta de Gestión - BMC
4.2. Evalúa la razón del cambio no exitoso en conjunto con el Experto de Cambios y personal técnico involucrado.		Coordinador del cambio. Experto de Cambios.	Herramienta de Gestión - BMC
5. DOCUMENTAR Y CERRAR TAREAS DEL CAMBIO			
5.1. Documenta y cierra la tarea de acuerdo con lo descrito en el cambio cada responsable.		Coordinador del cambio.	Herramienta de Gestión - BMC
6. CERRAR CAMBIO			
6.1. Realiza el cierre del cambio en la herramienta de gestión máximo 2 días hábiles después de terminadas las tareas programadas.		Coordinador del cambio.	Herramienta de Gestión - BMC
7. PRESENTAR PLANES DE MEJORAMIENTO			
7.1. Registra periódicamente las acciones de mejora que el proceso requiera		Experto de Cambios	Informe de Gestión

Elaboró: José Alfonso Espinosa R. Ana Beatriz Castro Pardo	Revisó: Héctor Manuel Monroy	F. Revisión: 17/06/2019
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón I.	F. Aprobación: 09/08/2019