

Control de cambios

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|--------------------------|--|
| 01 | 28 de septiembre de 2023 | Versión inicial del procedimiento donde se establecen los lineamientos generales para la implementación de cambios presentados durante la prestación de servicios tecnológicos |
| | | |

| Método de Elaboración | Revisa | Aprueba |
|---|---|---|
| Se realizó la construcción del documento, por parte de la Dirección de Tecnologías e Información mediante mesas de trabajo, en las cuales participaron los profesionales de la Dirección y el analista del proceso de la OAP. | <p>Orlando Benavides Santacruz Dirección de Tecnologías e Información Líder de proceso</p> <p>Angela Patricia Cabeza Morales Profesional OAP – Analista deL proceso</p> | <p>Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaría de Gestión Institucional Líder del macroproceso</p> <p>Documento revisado y aprobado mediante caso aplicativo Hola No. 345957</p> |

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Establecer las actividades y los roles para implementar los cambios aprobados sobre los servicios de TI y sus componentes CI, asegurando el desarrollo de manera controlada, minimizando el impacto negativo que este pueda generar en los servicios de TI.

Alcance

Aplica para todos los cambios a implementar sobre la plataforma tecnológica de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Responsable

Director(a) de Tecnologías e Información

Políticas de operación

Para el cumplimiento del objetivo del procedimiento, es necesario tener en cuenta las siguientes políticas:

- Toda solicitud de cambio sin excepción deberá ser registrada en la herramienta de gestión de servicios vigente en la Entidad, anexando el formato “GDI-TIC-F042 Solicitud implementación de cambio”.
- El cambio deberá ser presentado por el solicitante para su aprobación ante la Comisión Técnica la cual estará integrada por el Director (a) de la DTI o la persona que el designe, el Gestor de Cambios, los líderes de cada uno de los grupos que conforman la DTI, el solicitante del cambio y las demás personas que se requieran.
- La Comisión Técnica evaluará el impacto del cambio, según la valoración del riesgo documentado en el formato de solicitud.
- Toda solicitud de cambio de emergencia deberá ser originada por una situación de un incidente o un problema identificado en la plataforma tecnológica que afecte la disponibilidad de servicios en la Entidad o un requerimiento de muy alta prioridad.
- Solo se realizará un cambio por cada ventana de mantenimiento, con el ánimo de poder identificar posibles consecuencias que se presenten.
- Las únicas personas con derecho a voto en la reunión de la comisión técnica son los representantes de cada grupo de la DTI, si una de esas personas no está de acuerdo, el cambio será rechazado.

Roles del procedimiento

| Rol | Descripción | Responsabilidades |
|------------------------------------|--|--|
| USUARIO SOLICITANTE | Usuario de la DTI que requiera implementar cambios sobre las plataformas tecnológicas. | <ul style="list-style-type: none"> Registrar la solicitud de cambio a través de la Herramienta de Gestión de Servicios, anexando el formato “GDI-TIC-F042 Solicitud implementación de cambio” completamente diligenciado. Presentar el cambio en la Comisión Técnica, proporcionando una clara descripción de la necesidad del cambio. Participar en el proceso de la implementación del cambio. |
| RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO | Funcionario de la DTI, encargado de los cambios. | <ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a los cambios ingresados en la herramienta de gestión de servicios desde su registro hasta su cierre. Asegurar que los cambios que se presentan a la Comisión técnica cuenten con todos los requisitos establecidos en el formato “GDI-TIC-F042 Solicitud implementación de cambio”, y rechazar los cambios que no cumplan previo al agendamiento de la reunión. Convocar y liderar la reunión correspondiente de la comisión técnica y asegurar que estén invitados únicamente los usuarios que intervendrán técnicamente en la implementación el cambio. Realizara la gestión necesaria para informar a los usuarios sobre la implementación del cambio. Actualizar el presente procedimiento. |
| COMISION TÉCNICA DE CAMBIOS | Es un grupo de personas que representan a los diferentes grupos de la DTI | <ul style="list-style-type: none"> Realizar las reuniones de acuerdo a la necesidad de la operación para analizar la viabilidad de los cambios a ejecutar. Autorizar o rechazar formalmente las solicitudes de cambio postuladas en la Comisión Técnica, según la evaluación de estos. |
| GRUPO IMPLEMENTADOR | Grupo de personas de la DTI | <ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las actividades relacionadas en el plan de implementación del cambio según el formato GDI-TIC-F042 Solicitud implementación de cambio. |

Glosario

- **CAMBIO:** Se considera a la adición, modificación o la eliminación de cualquier elemento que afecte a los Servicios de TI. Se definen tres tipos de cambio:
 - ✓ **Cambio normal:** Cumple con todos los pasos del modelo implementado para tener control de los cambios, evaluado a través de una Reunión de Cambios (*Change Advisory Bard – CAB*) entre otros: su impacto, consecuencias, riesgos, presupuesto, beneficios y urgencia para determinar la prioridad. Luego de ser aprobado se le asigna a un responsable por su ejecución y finalmente se hace una revisión después de ser implementado para asegurar que el resultado fue el esperado.
 - ✓ **Cambio estándar:** Es un cambio de un componente de infraestructura o servicio que la Gestión de Cambios debe registrar, pero que presenta un bajo riesgo y tiene autorización previa. Se trata de cambios operativos de rutina.
- **HERRAMIENTA DE GESTION DEL SERVICIO:** Herramienta de gestión que permite registrar, administrar controlar y evaluar todas las requerimientos y servicios de TIC's.
- **SERVICIO:** Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en la ejecución sus funciones y estrategia de la entidad.
- **TI:** Tecnología de la Información: Hace referencia a la utilización de tecnología, específicamente computadores, ordenadores electrónicos para manejo y procesamiento de la información.


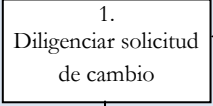


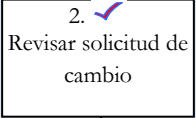

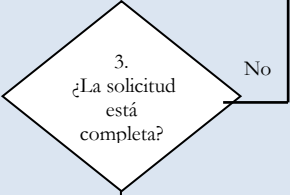
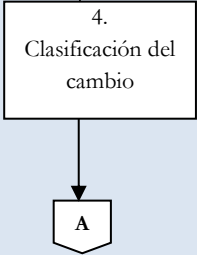

Siglas

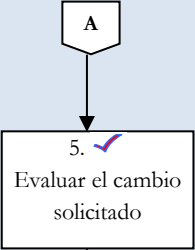



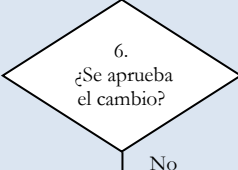
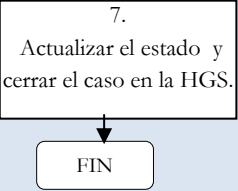
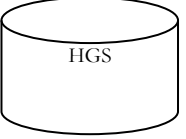
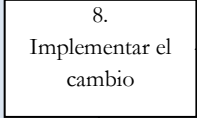
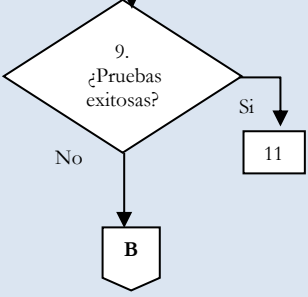
- **DTI:** Dirección de Tecnologías e Información
- **HGS:** Herramienta de Gestión del Servicio
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno

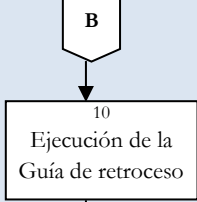
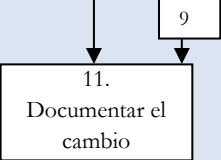

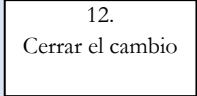


Salidas generadas del procedimiento:

| Salida o Resultado | Descripción de la Salida o Resultado | Destinatario |
|-----------------------------|---|--|
| Cambios de TI implementados | Solución técnica, operativa o funcional a un cambio solicitado como parte de la solución de un incidente, problema o actividad de mantenimiento, solicitado por un área de la SDG o grupo de trabajo de la DTI. | Servidores públicos y contratistas de la SDG Proveedores Internos y Externos. |

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | REGISTRO |
|---|-----------------------------------|--|--|
|  | | Inicio del procedimiento. | |
|  | Usuario solicitante | El usuario debe registrar su solicitud de implementación del cambio en la HGS, anexando el formato GDI-TIC-F042 solicitud implementación de cambio, más los soportes que considere convenientes. |   |
|  | Responsable del seguimiento - DTI | ✓ Revisar que la solicitud de cambio registrada en la HGS cumpla con los requisitos para su presentación ante la comisión técnica. |  |
|  | Responsable del seguimiento - DTI | Si , continúa con la actividad 4. No , se devuelve al usuario solicitante para complementar la información solicitada. Continúa con la actividad 1. | N/A |
|  | Responsable del seguimiento - DTI | Clasificar el cambio de acuerdo con los criterios parametrizados en la HGS. |  |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | REGISTRO |
|--|-----------------------------------|---|--|
|  <p>5.  Evaluar el cambio solicitado</p> | Comisión Técnica de cambios - DTI |  En reunión de la comisión técnica se realizará la evaluación del cambio solicitado para establecer su viabilidad. |  |
|  <p>6. ¿Se aprueba el cambio?</p> | Comisión Técnica de cambios - DTI | ¿Se aprueba el cambio? Si: Continúa con la actividad 8. No: Continúa con la actividad 7. | N/A |
|  <p>7. Actualizar el estado y cerrar el caso en la HGS. FIN</p> | Responsable del seguimiento - DTI | En caso de que el cambio no sea aprobado por la Comisión Técnica de Cambios se actualiza, documenta y se cierra el caso con el estado no aprobado en la HGS. |  |
|  <p>8. Implementar el cambio</p> | Grupo implementador - DTI | De manera programada, se ejecuta el cambio con base en las actividades relacionadas en el plan de implementación del cambio del formato GDI-TIC-F042 Solicitud implementación de cambio. | N/A |
|  <p>9. ¿Pruebas exitosas?</p> | Grupo implementador - DTI | Si: Continúa con la actividad 11. No: Continúa con la actividad. 10. | N/A |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | REGISTRO |
|---|---|--|--|
|  <p>10 Ejecución de la Guía de retroceso</p> | Grupo implementador - DTI | Se ejecuta la guía de retroceso de acuerdo con lo establecido en el Formato GDI-TIC-F042 Solicitud implementación de cambio. | N/A |
|  <p>11. Documentar el cambio</p> | Usuario solicitante | Documentar el cambio en la HGS con el resultado de la implementación. |  |
|  <p>12. Cerrar el cambio</p> | Responsable del seguimiento - DTI | Se procede a cerrar el caso en la HGS con la información correspondiente. |  |
|  <p>FIN</p> | | Fin del procedimiento | |

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

| Código | Documento |
|--------------|------------------------------------|
| GDI-TIC-F042 | Solicitud implementación de cambio |