



IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<b>OBJETIVO:</b>	Adelantar las actividades de planeación, evaluación, aprobación, implementación y documentación de la Gestión de Cambios Tecnológicos, a través del control del ciclo de vida de los servicios tecnológicos, con el fin de reducir el impacto y minimizar la interrupción en de los servicios de TI.
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con el requerimiento e identificación del cambio a realizar por parte del usuario mediante una creación del caso en el módulo de Administración de cambios de la herramienta de Gestión, continúa con el análisis, evaluación y aprobación del cambio y finaliza con la ejecución del cambio y el cierre del caso.
<b>NORMAS ASOCIADAS:</b>	Ver Normas del proceso en <a href="https://portalmipg.scj.gov.co">https://portalmipg.scj.gov.co</a>

DEFINICIONES					
<b>ANÁLISIS DE RIESGOS:</b> Proceso en el cual se identifica el riesgo que se puede materializar durante la ejecución del cambio, se estima su impacto y probabilidad de ocurrencia, teniendo en cuenta los criterios descritos en la siguiente tabla:					
Probabilidad (Pro)	IMPACTO (Imp)				
	1. Insignificante	2. Menor	3. Moderado	4. Mayor	5. Catastrófico
1. Inusual	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Alto
2. Improbable	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Extremo
3. Posible	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Extremo	Riesgo Extremo
4. Probable	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Alto	Riesgo Extremo	Riesgo Extremo
5. Casi Seguro	Riesgo Alto	Riesgo Alto	Riesgo Extremo	Riesgo Extremo	Riesgo Extremo



### DEFINICIONES

Se debe cruzar en la matriz el impacto (Imp) y la probabilidad (Pro) de tal forma que se tenga como resultado, la evaluación del riesgo y la opción de manejo del cambio a realizar

RIESGO	OPCION DE MANEJO
Riesgo Bajo	Asumir el riesgo
Riesgo Medio	Asumir el riesgo, reducir el Riesgo
Riesgo Alto	Reducir el Riesgo, Evitar, compartir o transferir
Riesgo Extremo	Reducir el Riesgo, Evitar, compartir o transferir

**CAMBIO:** Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El alcance del cambio debe incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación entre otros, los cuales pueden generar indisponibilidad por lo que deben ser evaluados por el grupo de control de cambios. Entre ellos están los que dan arreglo a fallos conocidos, mejoramiento referente a soluciones, productos nuevos (HW/SW), eliminación de recursos y productos, exigencias legales y obligaciones contractuales.

**CAMBIO DE EMERGENCIA:** Cambio que debe ejecutarse inmediatamente para corregir o evitar problemas que generen daño o indisponibilidad de los servicios TIC que afecten un gran número de usuarios (internos o externos), o que tengan un alto impacto para la entidad.

**CAMBIO PROGRAMADO:** 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.

**CASO:** Número consecutivo suministrado por la herramienta de gestión de mesa de servicio de la Entidad cuando se informa una Solicitud de Servicio TIC y a través del cual se realiza el respectivo monitoreo y control.

**CÓDIGO DEL CAMBIO:** Consecutivo asignado al cambio es diligenciado por el Gestor de Cambios en el formato (RFC) de gestión de cambios.

**DTSI:** Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.



### DEFINICIONES

**EJECUTOR DEL CAMBIO:** Rol encargado de realizar las actividades aprobadas por el grupo de Gestión de Cambios durante la ejecución del RFC.

**GRUPO DE GESTIÓN DE CAMBIOS – (GGC):** Grupo interno interdisciplinario encargado de analizar, evaluar, priorizar y aprobar las solicitudes de cambio (RFC) de forma periódica.

**GRUPO DE GESTIÓN DE CAMBIOS EMERGENCIA – (GGCE):** Grupo interno interdisciplinario encargado de analizar, evaluar, priorizar y aprobar las solicitudes de cambio de emergencia (RFC).

**GESTOR DE CAMBIOS:** Rol que verifica el correcto diligenciamiento del formato de gestión de cambios, lleva la trazabilidad de los cambios realizados y es el encargado de convocar y presidir la sesión del GGC, así como de invitar a los miembros permanentes y variables de este.

**HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS:** Herramienta que permite registrar las diferentes operaciones para dirigir y administrar los servicios de Gestión Tecnológica.

**IMPACTO:** Mide el efecto sobre la misionalidad y operación de la Entidad que el cambio tiene actualmente o podría tener potencialmente, está determinado por la actividad que afecte, crítica o no crítica, y el porcentaje de usuarios afectados.

**MESA DE SERVICIO:** Único punto de contacto con los usuarios para registrar, notificar, prestar servicio, dar posible solución e individualizar detalladamente las llamadas e incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información.

**PIR:** Revisión Post Implementación por sus siglas en inglés (**Post Implementation Review**): Establece las pruebas que se hacen con el fin de certificar que el cambio y los efectos buscados han sido productivos, sin generar dificultades secundarias. La salida de esta revisión corresponde al formato de bitácora de actividades.

**RFC:** Solicitud de Cambio por sus siglas en inglés (**Request for Change**): El siguiente formato tiene como objetivo concretar y evidenciar sugerencias de modificaciones. Ha sido creado para formalizar la información desde el inicio de la solicitud, pasando por su autorización y concluyendo con su resolución.

**ROLL BACK:** Por su traducción **Plan De Reversión:** Operación de restituir a la última configuración correcta del servicio, realizada en caso de que el resultado del cambio no sea apropiado.

**SOLICITANTE DEL CAMBIO:** Encargado de la solicitud, análisis inicial, descripción y confirmación del cambio, así mismo se encarga de diligenciar el formato Gestión de cambios F-GT-278, describiendo todos los aspectos requeridos en el citado formato



DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Seguridad y Privacidad de la Información M-GT-01.</li><li>• Formato Gestión de cambios F-GT-278</li><li>• Formato Bitácora de actividades F-GT-277.</li><li>• Formato Consolidado Gestión de Cambios F-GT-1368</li></ul>

POLITICAS DE OPERACIÓN
<p><b>1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE CAMBIOS PROGRAMADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los cambios de tecnologías de la información que impacten el portafolio de servicio que agreguen, modifiquen o retiren servicios funcionales deben ser evaluados por el GGC.</li><li>• Toda solicitud de cambio que sea programado se debe realizar por correo electrónico dirigido a: soporte.tecnico@scj.gov.co, adjuntando el Formato de gestión de cambios (F-GT-278) debidamente diligenciado. Esta solicitud debe ser realizada a más tardar 24 horas calendario antes de la programación de la sesión del grupo de gestión de cambios.</li><li>• Los instrumentos de scripts, parametrización de bases de datos, aprobación en ambiente de pruebas y demás actividades que deban realizarse antes de pasar a producción deben ser realizadas o entregadas 24 horas calendario antes de la fecha programada para el cambio.</li><li>• Durante la ejecución del cambio no se ampliará el alcance, las actividades ni los archivos del cambio aprobado por el GGC.</li><li>• El ejecutor del cambio debe informar al gestor de cambios y a los miembros del GGC si fue necesario la ejecución de actividades de Roll Back, información que debe indicarse posteriormente en la bitácora de actividades.</li><li>• Todos los controles de cambio de prioridad (baja, media y alta) se deben presentar en la sesión del GGC.</li><li>• Las ventanas de mantenimiento tendrán como tiempo establecido para ejecutar los cambios de tecnologías de la Información: las que determine el GGC de forma prioritaria.</li><li>• Los horarios pueden ser modificados de acuerdo con las decisiones del GGC. En caso de requerir un tiempo de ejecución de los cambios mayor a los establecidos en las ventanas de operación, se debe estipular en el RFC y deben ser informados al GGC para aprobación.</li><li>• En caso de presentarse aplazamiento de una solicitud de cambio, se debe indicar por el Profesional de la Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información responsable del servicio objeto del cambio, a través de cualquier medio de comunicación (vía teléfono, email, mensajería instantánea, etc.), el motivo de aplazamiento, con el fin de realizar la reprogramación correspondiente.</li></ul>



### POLITICAS DE OPERACIÓN

- Todos los cambios gestionados deberán ser relacionados en el formato Consolidado Gestión de Cambios F-GT-1368 para temas de trazabilidad y control.

#### 2. POLÍTICA DE OPERACIÓN GESTIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA

- El GGCE es convocado de manera inmediata para evaluar y autorizar cambios de emergencia, a través de cualquier medio de comunicación (vía teléfono, email, mensajería instantánea, etc.), sin embargo, se debe realizar el diligenciamiento y formalización del formato de gestión de cambios posteriormente.
- Las solicitudes de cambios de emergencia deben ser enviadas únicamente por el Profesional de la DTSI - responsable del servicio objeto del cambio y que avala el cambio, y es necesario que se envíe como mínimo la siguiente información por correo electrónico al gestor de cambios:
  - Nombre del cambio
  - Evidencia y justificación del cambio
  - Un cambio de emergencia soluciona cualquier interrupción que se presente en un servicio de alto impacto (afectación masiva, proceso misional, pérdida financiera).
- Un cambio de emergencia evita un incumplimiento contractual o da cumplimiento a normatividad legal.
- No se consideran cambios de emergencia aquellos con los que se requiera dar cumplimiento a metas, objetivos ni compromisos adquiridos con otras dependencias.
- El correo electrónico de la solicitud de un cambio de emergencia no requiere adjuntar formato de gestión de cambios (F-GT-278), sin embargo, este debe ser diligenciado por el solicitante y ejecutor del cambio y enviado al gestor de cambios antes del cierre del caso, los votos pueden ser realizados: a través de la herramienta de gestión de mesa de servicio o por correo electrónico, mensajería instantánea o en casos extremos por teléfono y se deben documentar en la herramienta de gestión de mesa de servicio.
- Los cambios de emergencia tecnologías de la información serán aprobados o, no aprobados, con la mitad más uno de los votos de los miembros del GGCE.
- El GGCE sesionará de forma presencial o virtual (Microsoft Teams o vía telefónica), y si un miembro del GGCE principal no puede asistir, debe asistir el delegado asignado por este.

#### 3. ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL GGC.

El Grupo de Gestión de Cambios – GGC, está conformado por:

- Profesional responsable equipo infraestructura tecnológica



### POLITICAS DE OPERACIÓN

- Profesional responsable equipo de Sistemas de Información
- Profesional responsable de Proyectos de TI
- Profesional responsable de Uso y Apropiación.
- Usuario Funcional.

Quienes tendrán voz y voto para evaluar los cambios y la ejecución de estos.

De igual forma tendrán participación con solo voz los siguientes roles:

- Gestor de cambios.
- Profesional responsable de Seguridad de la información (tendrá voz y voto de acuerdo con definición de los miembros del GGC)
- Invitados internos (funcionales) o externos (proveedores), cuando aplique.

Por otra parte, los profesionales que conforman el GGC, podrán delegar a un tercero cuando este no pueda atender la respectiva sesión de GGC. Esta designación debe ser remitida por escrito o vía correo electrónico al gestor de cambios, indicando que la persona designada tiene voz y voto para tomar decisiones en su lugar.

#### 4. El GGC se encargará de:

- Revisar los requerimientos de cambio y las etapas del desarrollo de los cambios y de acuerdo con esto, realizar la autorización o rechazo.
- Rechazar requerimientos de cambio que no generan valor o beneficio a la Entidad.
- Validar la prioridad de los cambios autorizados.
- Velar por el cumplimiento de la política de seguridad y privacidad de la información.
- El GGC sesionará hasta dos veces a la semana (miércoles y viernes) donde se revisarán los cambios que han sido avalados por el profesional de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información encargado de realizar las actividades de gestor de cambios.
- Durante la ejecución y pruebas de los cambios los colaboradores de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información involucrados en el cambio deben tener disponibilidad obligatoria en las horas pactadas de acuerdo con el rol y las actividades asignadas.

#### 5. Grupo de Gestión de Cambio de Emergencia – GGCE, está conformado por:

- Profesional responsable equipo infraestructura tecnológica o quien delegue
- Profesional responsable equipo de Sistemas de Información o quien delegue.
- Profesional responsable equipo de Uso y Apropiación.



### POLITICAS DE OPERACIÓN

#### 6. El Gestor de Cambios estará a cargo de:

- Revisar la pre - agenda del GGC.
- Convocar la sesión de GGC y verificar la legalización del formato de gestión de cambios cuando este sesione.
- Asignar código del cambio en el RFC.
- Comunicar formalmente las decisiones del GGC a las partes afectadas, por ejemplo, solicitante del cambio, implementadores del cambio.
- Revisar y solicitar los resultados post implementación (PIR) del cambio, descritos en el formato de bitácora de actividades antes de que sea cerrado el caso, verificando su calidad.
- Generar la programación de los cambios aprobados y las interrupciones proyectadas del servicio, manteniendo informados a los involucrados.
- Verificar que los RFC (Formato de solicitud de cambio) están correctamente diligenciados y ajustados.
- Rechazar RFC (Formato de solicitud de cambio) incompletos.
- Documentar al cierre de la solicitud de cambio si fue un:
  - Cambio exitoso sin roll back
  - Cambio NO exitoso con roll back
  - Cambio NO exitoso sin roll back
  - Cambio NO aprobado por el GGC
- Los cambios aprobados por el GGC pueden ser ejecutados todos los días a partir de las 8:00 pm hasta las 5:00 am del día siguiente, con el fin de no afectar la operación y disponibilidad de servicios en la Entidad. El criterio anterior aplica para:
  - Sede Principal de la SDSCJ
  - Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres
  - Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4
  - Centro Especial de Reclusión – CER
- Para los cambios aprobados que afectan a las Casas de Justicia y otras sedes administrativas, pueden ser ejecutados todos los días a partir de las 6:00 pm hasta las 5:00 am del día siguiente, con el fin de no afectar la operación y disponibilidad de servicios en la Entidad.
- Todos los cambios aprobados programados que superen el tiempo anteriormente establecido deben realizarse los fines de semana sin superar el horario de finalización, es decir las 5:00 am del siguiente día hábil.



**POLITICAS DE OPERACIÓN**

- Los tiempos de atención de las solicitudes de cambios serán definidos teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Si es un cambio programado, el tiempo de respuesta está entre el recibo de la solicitud, la sesión de aprobación del Grupo de Control de Cambios – GGC y la programación de la ventana de mantenimiento para ejecutar el cambio. Máximo 08 días desde el recibo de la solicitud.
  - Si es un cambio de emergencia el tiempo de respuesta para su aprobación está entre el recibo de la solicitud y las cuatro (4) horas siguientes.

7. En la ejecución del procedimiento se contempla lo planeado en el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información, M-GT-1.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Realizar la solicitud de cambio	El Profesional de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información responsable del servicio objeto del cambio, crea el caso en el módulo de Administración de cambios de la herramienta de gestión de mesa de servicio, adjuntando el formato de gestión de cambios F-GT-278 diligenciado realizando la asignación al Gestor de Cambios para su revisión y gestión.	Profesional responsable del servicio objeto del cambio / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Herramienta de Gestión Gestión de cambios
2		Revisar la solicitud de cambios	El Gestor de Cambios revisa el formato Gestión de cambios F-GT-278 adjunto al caso en el caso que exista observaciones se envía por correo electrónico al solicitante del cambio.	Profesional - Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Gestión de cambios
		¿Existen observación es al formato de Gestión de cambios?	Sí: Continúa con la actividad 3. No: Continúa a la actividad 4.		





## GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
3		Ajustar formato Gestión de Cambios	El solicitante del cambio ajusta el Formato gestión de cambios F-GT-278 acorde con las observaciones realizadas por el Gestor de Cambios y lo envía para su revisión. Regresa a la actividad 2.	Profesional - Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Correo electrónico Gestión de cambios
4		Convocar la reunión de Gestión Cambios.	El Gestor de Cambios registra el código del cambio en el formato Gestión de Cambios y convoca a una reunión con los miembros del GGC para revisar el RFC, ya sea de forma presencial o virtual, según la disponibilidad de los usuarios	Profesional - Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Agendamiento Plataforma Microsoft Teams
5	X	Analizar y evaluar la Gestión de Cambios	El GGC se reúne, analiza y evalúa las actividades descritas en el formato F-GT-278 y aprueba o rechaza la Solicitud de cambio. Así mismo se define la fecha y hora de ejecución del cambio, teniendo en cuenta la indisponibilidad de servicio que pueda generar el RFC.	Grupo de Gestión de Cambios – GGC / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Gestión de cambios
6		Autorizar o rechazar la solicitud de cambio	De acuerdo con el análisis realizado si el cambio es aprobado, el Gestor de Cambios realiza los ajustes del RFC de acuerdo con lo definido en la reunión de Gestión de Cambios. Los documentos resultantes se conservan en los repositorios SharePoint para la ejecución del cambio, incluyendo los artefactos (scripts) entregados por el grupo de sistemas de información (cuando corresponda).  Para los casos donde no se aprueben la gestión de cambio el Gestor de Cambios realiza los ajustes correspondientes en el RFC, detallando la razón por	Profesional - Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Gestión de cambios



## GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			la cual el GGC no autorizó el cambio correspondiente y termina el procedimiento.		
7		Ejecutar el cambio solicitado	<p>El ejecutor del cambio realiza el despliegue del RFC teniendo en cuenta las actividades descritas en el formato F-GT-278 y las aprobadas en la reunión de Gestión de Cambios.</p> <p>Si el cambio es exitoso informa a través de correo electrónico al Gestor, de cambio y a los miembros del GGC el resultado del despliegue para que se realicen las validaciones y pruebas correspondientes.</p> <p>Diligencia el formato bitácora de actividades F-GT-277, y comparte el acceso al formato por correo electrónico a los demás involucrados en el cambio, con el fin que se actualicen las actividades correspondientes.</p>	Profesional – Ejecutor de Cambios / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	<p>Correo electrónico</p> <p>Gestión de cambios</p>
		¿El cambio fue ejecutado con éxito?	Sí: Continúa a la actividad 9. No: Continúa a la actividad 8.		
8		Realizar RollBack	El ejecutor del cambio realiza las actividades de reversión descritas en el RFC e informa a través de correo electrónico al Gestor, al solicitante del cambio y a los miembros del GGC las razones por las cuales el cambio no fue exitoso. De igual manera diligencia el formato bitácora de actividades F-GT-277, y comparte el acceso al formato por correo electrónico. Continúa en la actividad 11	Profesional responsable del servicio objeto del cambio / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Correo electrónico



## GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
9	X	Realizar pruebas del cambio.	El solicitante del cambio realiza las validaciones pertinentes para confirmar la ejecución exitosa del cambio, documenta el formato de bitácora de actividades FGT-277 y remite actualizado por correo electrónico para que el gestor de cambios documente el caso y de cierre el mismo.	Profesional responsable del servicio objeto del cambio / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Bitácora de Actividades
10		Informar el resultado del cambio.	El Gestor de Cambios informa por correo electrónico al solicitante del cambio y a los miembros del GGC, los resultados del cambio indicando el estado final del mismo.	Profesional - Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Correo electrónico Caso Herramienta de Gestión
11		Cerrar el caso en la herramienta de gestión	El Gestor del cambio cierra el caso en la herramienta de gestión adjuntando el RFC actualizado y la bitácora de actividades correspondiente.	Profesional- Gestor de Cambios / Dirección de Tecnología y Sistemas de la Información.	Caso cerrado Herramienta de Gestión

\*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Diego Mauricio Usme González – Contratista SDSCJ

Revisó: Jairo Alonso Bohórquez Blanco – Profesional Especializado 222-27

Jorge Eliecer Velásquez Perilla – Contratista SDSCJ.

Rafael Humberto López Saavedra – Contratista SDSCJ.

Diana Camila Méndez Restrepo – Contratista SDSCJ

Zuleima Astrith Mancera Silva – Contratista SDSCJ

Edwin Castillo Ortiz – Contratista SDSCJ

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>