




## **AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)**

### **GUÍA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. CONTENIDO Y DESARROLLO</b> .....	<b>5</b>
<b>4.1 INTEGRANTES DEL EQUIPO DE CONTROL DE CAMBIOS (CAB)</b> .....	<b>5</b>
<b>4.2 LINEAMIENTOS GENERALES</b> .....	<b>5</b>
<b>4.3 LINEAMIENTOS CAMBIOS NORMALES</b> .....	<b>7</b>
<b>4.4 LINEAMIENTOS CAMBIOS DE EMERGENCIA</b> .....	<b>8</b>
<b>4.5 LINEAMIENTOS CAMBIOS ESTÁNDAR</b> .....	<b>9</b>
<b>4.6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	<b>10</b>
<b>4.7 FORMATOS</b> .....	<b>15</b>
<b>4.8 ENTRADAS</b> .....	<b>15</b>
<b>4.9 SALIDAS</b> .....	<b>15</b>
<b>4.10 RELACIONES</b> .....	<b>16</b>
<b>5. INDICADORES</b> .....	<b>18</b>
<b>6. MATRIZ RACI</b> .....	<b>19</b>

 <b>ARN</b> AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	<b>GUÍA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	CÓDIGO: TI-G-09	
		FECHA 2021-06-08	VERSIÓN V- 1

## 1. OBJETIVO

Estandarizar los métodos y acciones que permitan dar un trámite eficaz y eficiente a los cambios de tecnologías de la información (TI) de tipo normales, de emergencia y estándar con el fin de reducir al mínimo el impacto sobre el servicio ante cualquier inconveniente presentado, garantizando el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios tecnologías de la información y registrando todas las modificaciones, adiciones o eliminaciones de los elementos de configuración (CI) que se realizan en la base de datos de la gestión de la configuración CMDB.

## 2. ALCANCE

Aplica desde la recepción y verificación de las solicitudes de cambios de TI normales, de emergencia y estándar realizadas por el solicitante para los servicios de TI hasta su cierre.

## 3. DEFINICIONES

**ACUERDO OPERATIVO DE SERVICIO:** Acuerdo de nivel de servicio interno o de operaciones.


**ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio.

**ARN:** Agencia para la Reincorporación y la Normalización

**CI:** elemento de configuración. Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TI. La información sobre cada CI se almacena en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración o CMDB y es mantenido durante todo su ciclo de vida por la gestión de activos de servicio y configuración. Los CI pueden ser servicios de TI, hardware, software, documentos y recursos.

**CMDB:** Configuration Management Data Base. Es una base de datos donde se relacionan todos los componentes de TI, tales como hardware, software, documentación, servicios o recursos.

**EQUIPO DE CAMBIOS DE EMERGENCIA (ECAB):** Es la sesión de trabajo extraordinaria mediante la cual se aprueban los cambios de emergencia requeridos en los servicios y gestiones de TI, se evalúan los eventos y condiciones relacionados con el cambio de emergencia para tomar las medidas de mejora que tengan lugar.

 <b>ARN</b> AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	<b>GUÍA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	CÓDIGO: TI-G-09	
		FECHA 2021-06-08	VERSIÓN V- 1

**EQUIPO DE CONTROL DE CAMBIOS (CAB):** Es un órgano interno que se reúne de manera periódica para evaluar las solicitudes de cambio que se presentan en el desarrollo de la operación; analizando si el impacto, riesgo y recursos requeridos son viables para ejecutar, aprobar o rechazar la implementación de los cambios.

**INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE MONITOREO DE CI (ITMCI):** Es el término utilizado para la detención de eventos automáticos en las herramientas de monitoreo de los CI asociados al cambio aprobado en el equipo de control de cambios (CAB) o de emergencia (ECAB) durante el tiempo de ejecución del cambio. La ITMCI es solicitada formalmente por el Líder del Servicio al grupo de Herramientas de Gestión y Monitoreo del proyecto.

**GT:** Grupos Territoriales.

**RFC:** Es una solicitud formal para la implementación de un Cambio.

**PRIORIDADES DE CAMBIO:** Los cambios se priorizarán de acuerdo con su impacto en el ARN.

**SOLICITANTE DEL CAMBIO:** Es la persona que solicita y registra el cambio puede ser un usuario o integrante del área de tecnología y responde integralmente por su ejecución y resultados.

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:** Es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos que apoyen a una organización.

**TI:** Tecnologías de la Información.

**TIPOS DE CAMBIO:** Los cambios se podrán clasificar según su naturaleza entre cambios normales, de emergencia o estándar.

- **Cambio Normal:** Adición, modificación o eliminación de un CI que podría afectar a los Servicios de TI. El alcance incluye todos los servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, los cuales pueden generar indisponibilidad, dar solución a errores conocidos, mejoras sobre soluciones, cambios de estados en los CI y obligaciones contractuales los cuales deben ser evaluados por el equipo de control de cambios CAB.
- **Cambio de Emergencia:** Son cambios que por su alto impacto y criticidad para el negocio deben ser ejecutados tan pronto como sea posible, debido a la interrupción o pérdida total de un servicio, incidentes que afecten los sistemas de información y las transacciones

asociadas a los mismos, por lo que su aprobación no da espera a la siguiente sesión ordinaria del equipo de control de cambios y por ende deberá convocarse una sesión extraordinaria para su evaluación – Equipo de Cambios de Emergencia (ECAB).

- **Cambio Estándar:** Relaciona todos aquellos cambios, de riesgo conocido y de procedimiento documentado, que su implementación tiene un impacto bajo para la operación. Estos cambios se presentan en el CAB una única vez, posterior a la evaluación del ECAB son postulados como cambios pre aprobado por lo que no requieren nuevas presentaciones al equipo de control de cambios.

#### 4. CONTENIDO Y DESARROLLO

##### 4.1 INTEGRANTES DEL EQUIPO DE CONTROL DE CAMBIOS (CAB)

- **Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información o quien este delegue:** Es el responsable del proceso de gestión tecnológica, encargado de definir responsabilidades, indicadores y objetivos generales en beneficio de la Entidad.
- **Representantes de los grupos de la OTI:** Coordinadores o quienes estos deleguen encargados de validar la viabilidad de los cambios solicitados y realizar su votación.
- **Terceras Partes (opcional):** Los diferentes proveedores tecnológicos de la Entidad, se consideran como integrantes opcionales Al equipo de control de cambios cuando se requiera el apoyo o se encuentren involucrados en la ejecución del cambio.
- **Gestor de Cambios:** Es responsable de la operación de Gestión de Cambios. Asesora y apoya al dueño del proceso, asegurando que se cumplen los acuerdos de niveles de servicio, y velando por la coordinación en el tratamiento de los cambios y proponer las acciones de mejora según el comportamiento de la gestión.

##### 4.2 LINEAMIENTOS GENERALES

- Las solicitudes de cambio deben contar con el formato TI-F-05 Formato RFC que se encuentra publicado en Software para la administración de la planeación y la gestión y ser registradas en la herramienta de gestión Aranda por el líder del servicio y/o solicitante del cambio, adjuntar toda la documentación necesaria para soportar el cambio. La fecha máxima de recepción de solicitudes son los días martes hasta la 2 pm. Los cambios de emergencia que se someterán a evaluación podrán ser registrados hasta un día hábil antes de su ejecución

- La gestión de cambio tecnológico debe identificar todos los sistemas de información, componentes de infraestructura, procesos y documentación relativa que serán afectados, con la finalidad de mitigar o eliminar un impacto adverso a causa de un cambio tecnológico mal planeado y ejecutado
- En la documentación del cambio deben estar identificados los ítems de configuración (CIs) que pueden ser afectados con su correspondiente análisis de riesgos y mitigación.
- El análisis del cambio debe contemplar: análisis de riesgos (análisis detallado de identificación y mitigación de riesgos en materia de confidencialidad, integridad, disponibilidad y de aseguramiento del servicio), plan de actividades, plan de pruebas, recursos, plan de retorno a la condición inicial, además de entregables y criterios de aceptación cuando se requiera.
- Todo cambio debe tener su respectiva revisión de cumplimiento de implementación.
- Debe existir una relación de los cambios estándar, actualizada periódicamente de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Toda la documentación establecida para soportar un cambio debe ser registrada y adjuntada en la herramienta de gestión, el responsable de validar la solicitud y que los requisitos se cumplan es el Gestor del cambio, previo a la presentación de los cambios (normales, estándar y de emergencia).
- Las modificaciones que afecten los servicios del Software del Sistema Integrado de Gestión, requieren el diligenciamiento del formato TI-F-05 Formato RFC, uno para ambiente de pruebas y otro para ambiente de producción.
- Las modificaciones que afecten los servicios, especialmente los aplicativos de la ARN, serán debidamente probados con los administradores y líderes funcionales de los propios aplicativos para garantizar su buen funcionamiento. El resultado de las pruebas realizadas se debe registrar en la herramienta de gestión.
- Todo cambio realizado sobre la plataforma tecnológica que soporta los servicios prestados a la ARN, debe seguir las disposiciones descritas en el presente documento, con los objetivos de:
  - Minimizar el impacto causado.
  - Mejorar el índice de satisfacción de usuarios finales.
- Todos los cambios en los activos del servicio y en los elementos de configuración se deben registrar en el sistema de gestión de la configuración. Estos deben ser registrados y actualizados en la CMDB.
- Los cambios que sean rechazados en la herramienta de gestión deberán ser tramitados nuevamente subsanando el motivo del rechazo.

- Los requerimientos de cambios (RFC) deben ser evaluados y programados de acuerdo con su prioridad y beneficio al negocio, utilizando la matriz de evaluación definida.
- Todo cambio debe contar con las acciones de roll-back en caso de requerirse ser revertidos o remediados.
- Toda la información generada durante la gestión de cambios para permitir un detallado seguimiento de este desde su aprobación hasta la evaluación final y cierre, debe ser consignada en la herramienta de gestión por el personal que intervino en el cambio.
- Todo cambio normal que requiera ventana de mantenimiento y que afecte servicios a los usuarios finales debe ser informado en el boletín Enlace ARN de la siguiente manera:
  - El líder del cambio enviará mínimo tres (3) días antes de la actividad el texto a publicar al enlace definido con la Oficina Asesora de Comunicaciones. Se debe indicar fechas, horas y servicios afectados.
  - El líder del cambio debe informar mínimo un (1) días antes a OTI Sede Central la ejecución del cambio.
- Ningún cambio puede ser implementado sin la aprobación del Equipo de Control de Cambios.
- Los cambios considerados normales son revisados y aprobados por el CAB.
- Los cambios considerados de emergencia son revisados y aprobados por el ECAB.
- Cuando un cambio es evaluado y se determina que es la implementación de un nuevo servicio se debe anexar al RFC el diseño de servicio y el plan de trabajo de la implementación
- Cuando el Gestor de Cambios identifique una solicitud que requiere ser gestionada como de tipo Emergencia debe manejarlo de forma prioritaria frente a las demás solicitudes que tenga asignadas.

### **4.3 LINEAMIENTOS CAMBIOS NORMALES**

- Las sesiones del Equipo de Control de Cambios (CAB) se realizarán semanalmente y deben contar con la asistencia de los profesionales de los dos grupos de la OTI que conforman el Equipo, siendo convocadas por el gestor de cambios del proveedor de servicios tecnológicos y siempre validado con la OTI para verificación, viabilidad, aprobación de los cambios solicitados y determinación de acciones de la gestión a realizar.
- El equipo de control de cambios está conformado por:
  - Grupo de Sistemas de Información:
    - Coordinador Grupo Sistemas de información.
    - Técnico o Profesional del Grupo Sistemas de información.

- Grupo de Infraestructura y Soporte:
  - Coordinador Grupo Infraestructura y Soporte.
  - Técnico o Profesional del Grupo Infraestructura y Soporte.
- Los cambios que se someterán a evaluación podrán ser registrados en la herramienta de gestión previo a la reunión semanal del CAB.
- Se llevará a cabo la revisión preliminar de los cambios que se encuentren en trámite y se notificará a todos los involucrados vía correo electrónico un día antes de la sesión.
- El proceso de votación para la aprobación del cambio se realiza por temas:
  - Infraestructura y soporte: se requiere obligatoriamente contar con los dos (2) votos de los profesionales a cargo y al menos uno del grupo de sistemas de información.
  - Sistemas de información: se requiere obligatoriamente contar con los dos (2) votos de los profesionales a cargo y al menos uno del grupo de infraestructura y soporte.
- Al finalizar la sesión de cambios el gestor de cambios envía por correo electrónico a todos los involucrados el resultado de la aprobación de los cambios presentados en la sesión y actualiza en la herramienta gestión el estado de los cambios para el proceso de votación.
- Todo cambio normal deberá ser ejecutado como mínimo 1 día hábil después de la finalización del CAB donde fue aprobado o según programación aprobada.

#### **4.4 LINEAMIENTOS CAMBIOS DE EMERGENCIA**

- Las sesiones del Equipo de Cambios de emergencia (ECAB) se realizarán de acuerdo con la necesidad manifiesta justificada del cambio de emergencia y deben contar con la asistencia de los profesionales de los dos grupos de la OTI que conforman el Equipo, siendo convocada por el gestor de cambios del proveedor de servicios tecnológicos y siempre validado con la OTI.
- El equipo de cambios de emergencia (ECAB) está conformado por:
  - Grupo de Sistemas de Información:
    - Coordinador Grupo Sistemas de información.
    - Profesional Especializado Grupo Sistemas de información.
  - Grupo de Infraestructura y Soporte:
    - Coordinador Grupo Infraestructura y Soporte.
    - Profesional Especializado Grupo Infraestructura y Soporte.
- El proceso de votación para la aprobación del cambio se realiza por temas:
  - Infraestructura y soporte: se requiere obligatoriamente contar con los dos (2) votos de los profesionales a cargo y al menos uno del Grupo de Sistemas de Información.



- Sistemas de información: se requiere obligatoriamente contar con los dos (2) votos de los profesionales a cargo y al menos uno del grupo de infraestructura y soporte.
- Se llevará a cabo la revisión preliminar de los cambios que se encuentren en trámite y se notificará a todos los involucrados vía correo electrónico la votación del cambio de emergencia.
- Todo cambio de emergencia deberá ser ejecutado como mínimo 2 horas después de la finalización del ECAB donde fue aprobado o según programación aprobada.
- Toda la documentación que soporta los cambios con categoría Emergencia, debe ser registrada en la herramienta de gestión, incluidas las aprobaciones independientes de los miembros del ECAB.
- No es indispensable la asistencia presencial al ECAB, siendo válidas las participaciones vía telefónica, chat, videoconferencia. En cualquier caso, las decisiones deben ser enviadas al correo electrónico del Gestor de cambios del proveedor de servicios tecnológicos.
- Las decisiones tomadas por los integrantes del ECAB deberán ser copiadas a todos los interesados.

#### **NO SON CAMBIOS DE EMERGENCIA:**

- Aquellos cambios normales que son presentados al Equipo de Control de Cambios y **NO** son aprobados durante la sesión.
- Aquellos cambios que no fueron presentados al Equipo de Control de Cambios dentro de los tiempos establecidos y/o documentación incompleta.

Para ambos casos, el Gestor de cambios del proveedor de servicios tecnológicos realizará la respectiva notificación al ECAB para que ellos tomen la decisión que corresponda.

#### **4.5 LINEAMIENTOS CAMBIOS ESTÁNDAR**

- Son cambios estándar aquellos cambios que no generan indisponibilidad de servicios, se refieren a procedimientos repetitivos y la estimación de riesgo es bajo. Comúnmente, se asocian a cambios que pertenecen a actividades de administración, actualización de información, migración de datos, actualización de formatos que no generan cambios en la lógica de ejecución (reportes).

- Todo cambio que quiera postularse como estándar debe ser tramitados por primera vez como normal, proponiéndolo como cambio estándar en el CAB; una vez se apruebe el cambio (en primera instancia como normal) y se verifique su resultado, se revisará en la sesión del equipo de control de cambios la proposición en específico, emitiendo su concepto indicando si pueden ser tratados como estándar y quedando como autorizados.
- La aprobación de cambios estándar es responsabilidad del CAB, el cual validará que los soportes establecidos se encuentran registrados en la herramienta. Para emitir el concepto de aprobación y proceder a la ejecución de estos cambios, el Gestor de cambios del proveedor de servicios tecnológicos notificará a todos los involucrados vía correo electrónico que se trata de un cambio estándar para que se proceda con su ejecución.

Si bien en su definición, los cambios estándar no generan interrupción de servicio, se evaluarán como candidatos a cambios estándar aquellos de impacto bajo y que así impliquen una interrupción de servicio, la misma no repercuta sobre los ambientes de producción ni sobre los usuarios finales.

#### 4.6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### 4.6.1 Cambios Normales y Cambios de emergencia

No.	Actividad	Descripción
1	<b>Recopilación de información</b>	El solicitante del cambio debe recopilar la documentación requerida para el cambio (El formato diligenciado RFC que incluya la matriz de impacto, plantilla y otros documentos de soporte) y la relación de los CI impactados por el cambio.
2	<b>Registro del cambio en la herramienta de gestión</b>	<p>La Mesa de servicios recibe del solicitante la documentación para el registro del cambio verifica que la documentación está completa, de lo contrario indica al solicitante del cambio que adjunte la información requerida.</p> <p>El agente de mesa de servicios o los profesionales autorizados de la OTI, registran la solicitud de cambio en la herramienta de gestión según las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Sistemas de información.</li> </ul> <p>Anexan los documentos soportes necesarios y cambia el estado del caso de "Registrado" a "Filtro gestión de cambios".</p>

No.	Actividad	Descripción
3	<b>Filtro gestión de cambios</b>	El gestor de cambios de Proveedor de servicios tecnológicos verifica que la información y los soportes del cambio estén completos y si cumple los criterios para “cambio normal” y presenta al CAB en la reunión semanal los cambios que se encuentran en proceso de solicitud.
4	<b>Equipo de control de cambios CAB o ECAB</b>	Realiza la evaluación del cambio solicitado y aprueban o desaprueban el cambio en la herramienta de gestión.
5	<b>¿Se aprueba el cambio?</b>	Si se aprueba la ejecución del cambio pasa a implementación actividad 6. En caso de que el cambio no se apruebe ir a la actividad 2.
6	<b>Notificación</b>	La herramienta de gestión notifica automáticamente al profesional responsable de la implementación que el cambio fue aprobado. La herramienta de gestión notifica automáticamente al solicitante que el cambio fue rechazado.
7	<b>Implementación del cambio</b>	El responsable de la implementación: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecuta el cambio como mínimo 1 día hábil después de la finalización del CAB donde fue aprobado o según programación aprobada y documenta los resultados en la herramienta de gestión.</li> </ul>
8	<b>¿la implementación fue satisfactoria?</b>	Si fue satisfactoria: <ul style="list-style-type: none"> <li>El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al Gestor de la configuración los CIs impactados para que se realice su actualización en la CMDDB (cuando aplique) anexa el correo en la documentación del cambio.</li> <li>Cambia el estado del caso de “Implementar cambio” a “Revisar cambio”, pasa a la actividad 11.</li> </ul> Si <b>no</b> fue satisfactoria: <ul style="list-style-type: none"> <li>El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al solicitante del cambio los errores presentados (cuando el cambio es de sistemas de información)</li> <li>El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al solicitante del cambio los errores</li> </ul>

No.	Actividad	Descripción
		presentados y ejecuta el rollback (cuando el cambio es de infraestructura) El responsable de la implementación documenta todas las acciones realizadas en la herramienta de gestión.
9	¿El Rollback fue exitoso?	Si fue exitoso, el responsable de la implementación documenta todas las acciones realizadas en la herramienta de gestión, de lo contrario pasa a la actividad 10.
10	Solicitar el diagnóstico de la causa	El Líder del Servicio solicita al responsable de la implementación un diagnóstico de la causa del rollback no exitoso, con el diagnóstico se debe notificar el error conocido a gestión del conocimiento para que se realice la respectiva publicación. Si no existe <u>diagnóstico</u> por ser una solución tercerizada, se debe solicitar al proveedor el soporte respectivo y anexar la información en la documentación del caso.
11	Revisión el cambio	El solicitante del cambio verifica si los resultados de la implementación son los esperados y prepara las evidencias correspondientes para el cierre del cambio.
12	¿El cambio fue exitoso?	Si es exitoso, el solicitante del cambio documenta el caso y procede a su cierre, cambia el estado del caso de "Revisar cambio" a "Cerrado".  Si <b>no</b> es exitoso, cambia el estado del caso de "Implementar cambio" a "Devuelto" documenta el caso e indica un nuevo procedimiento (si así se requiere) y pasa a la actividad 7. Si los resultados del cambio no satisfacen la solicitud inicial se requiere registrar un nuevo caso.

#### 4.6.2 Cambios Estándar

No.	Actividad	Descripción
1	Recopilación de información	El solicitante del cambio de emergencia debe recopilar la documentación requerida para el cambio (El formato diligenciado RFC que incluya la matriz de impacto, plantilla y otros

No.	Actividad	Descripción
		documentos de soporte) y la relación de los CI impactados por el cambio.
2	<b>Registro del cambio en la herramienta de gestión</b>	<p>La Mesa de servicios recibe del solicitante la documentación para el registro del cambio verifica que la documentación está completa, de lo contrario indica al solicitante del cambio que adjunte la información requerida.</p> <p>El agente de mesa de servicios o los profesionales autorizados de la OTI, registran la solicitud de cambio en la herramienta de gestión según las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Sistemas de información.</li> </ul> <p>Anexan los documentos soportes necesarios y cambia el estado del caso de “Registrado” a “Filtro gestión de cambios”.</p>
3	<b>Filtro gestión de cambios</b>	El gestor de cambios de Proveedor de servicios tecnológicos verifica que la información y los soportes del cambio estén completos y si cumple los criterios para “cambio estándar” y cambia el estado del caso de “Filtro gestión de cambios” a “implementar cambio”.
4	<b>Notificación</b>	<p>La herramienta de gestión notifica automáticamente al profesional responsable de la implementación que el cambio fue aprobado.</p> <p>La herramienta de gestión notifica automáticamente al solicitante que el cambio fue rechazado.</p>
5	<b>Implementación del cambio</b>	<p>El responsable de la implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecuta el cambio como mínimo 1 día hábil después de la gestionado o según programación aprobada y documenta los resultados en la herramienta de gestión.</li> </ul>
6	<b>¿la implementación fue satisfactoria?</b>	<p>Si fue satisfactoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al Gestor de la configuración los CIs impactados para que se realice su actualización en la CMDDB (cuando aplique) anexa el correo en la documentación del cambio.</li> <li>• Cambia el estado del caso de “Implementar cambio” a “Revisar cambio”, pasa a la actividad 11.</li> </ul> <p>Si <b>no</b> fue satisfactoria:</p>

No.	Actividad	Descripción
		<ul style="list-style-type: none"> <li>El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al solicitante del cambio los errores presentados (cuando el cambio es de sistemas de información)</li> <li>El responsable de la implementación informa vía correo electrónico al solicitante del cambio los errores presentados y ejecuta el rollback (cuando el cambio es de infraestructura)</li> </ul> <p>El responsable de la implementación documenta todas las acciones realizadas en la herramienta de gestión.</p>
7	¿El Rollback fue exitoso?	El responsable de la implementación documenta todas las acciones realizadas en la herramienta de gestión, de lo contrario pasa a la actividad 10.
8	Solicitar el diagnóstico de la causa	El Líder del Servicio solicita al responsable de la implementación un diagnóstico de la causa del rollback no exitoso, con el diagnóstico se debe notificar el error conocido a gestión del conocimiento para que se realice la respectiva publicación. Si no existe diagnóstico por ser una solución tercerizada, se debe solicitar al proveedor el soporte respectivo y anexar la información en la documentación del caso.
9	Revisión el cambio	El solicitante del cambio verifica si los resultados de la implementación son los esperados y prepara las evidencias correspondientes para el cierre del cambio.
10	¿El cambio fue exitoso?	Si es exitoso, el solicitante del cambio documenta el caso y procede a su cierre, cambia el estado del caso de "Revisar cambio" a "Cerrado".  Si <b>no</b> es exitoso, cambia el estado del caso de "Implementar cambio" a "Devuelto" documenta el caso e indica un nuevo procedimiento (si así se requiere) y pasa a la actividad 7. Si los resultados del cambio no satisfacen la solicitud inicial se requiere registrar un nuevo caso.

#### 4.7 FORMATOS

- TI-F-05 Formato Requerimiento de cambio (RFC) que se encuentra publicado en el Software para la administración de la planeación y la gestión SIGER.
- Plantillas para el registro del cambio en la herramienta de gestión.

#### 4.8 ENTRADAS

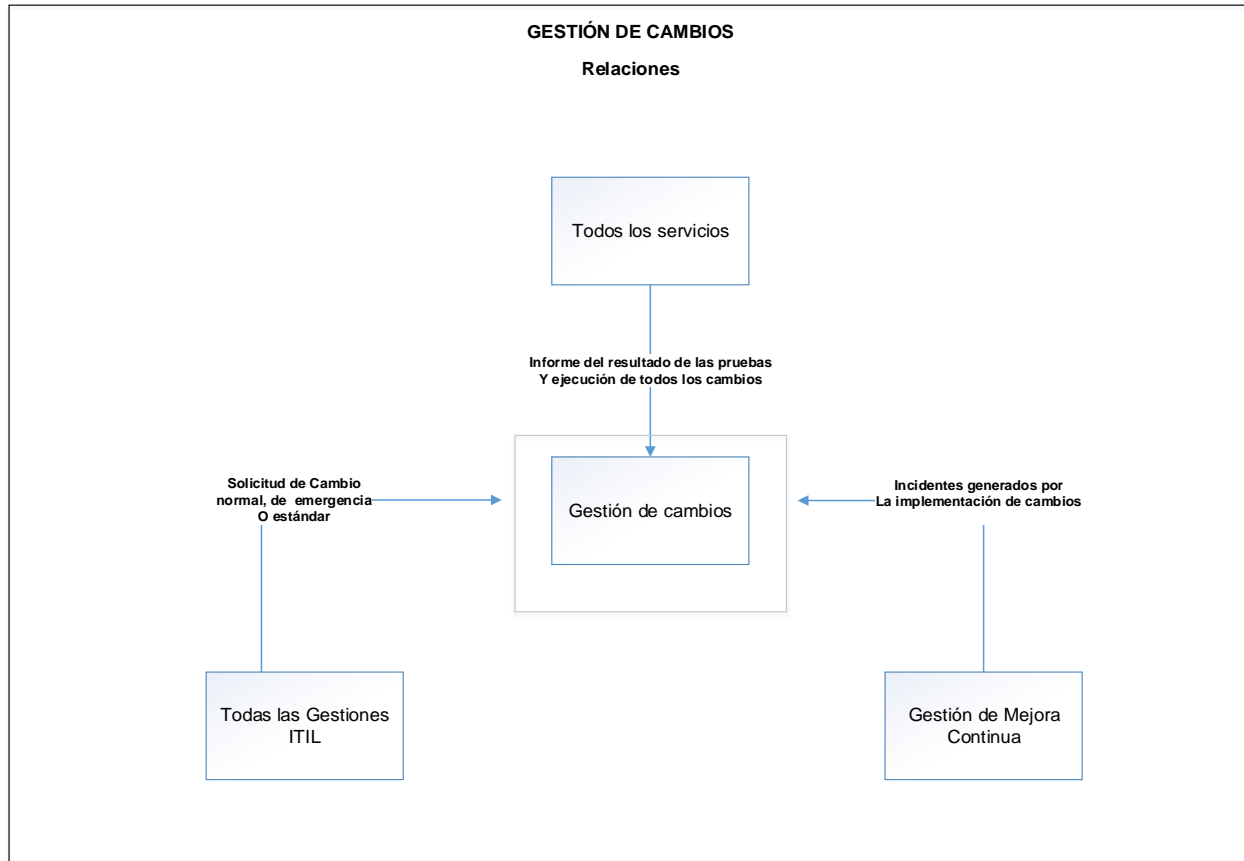
Proveedor	Entrada
Especialistas Soporte ARN, Soporte GIS, Soporte SIRR OTI.	Solicitud de Cambio normal, de emergencia o estándar con la documentación requerida.
Todas las gestiones ITIL	Solicitud de cambio normal, de emergencia o estándar con la documentación requerida.

#### 4.9 SALIDAS

Salida	Cliente
Cambio ejecutado	Solicitante
Relación de los CI a impactar por el cambio	Gestión de la Configuración
Cambios solicitados para resolver incidentes	Gestión de Incidentes
Acciones de mejora, acciones correctivas y preventivas del proceso	Gestión de Mejora Continua
Calendario de los cambios aprobados	Gestión de la Capacidad
Calendario de los cambios aprobados	Gestión de la Disponibilidad

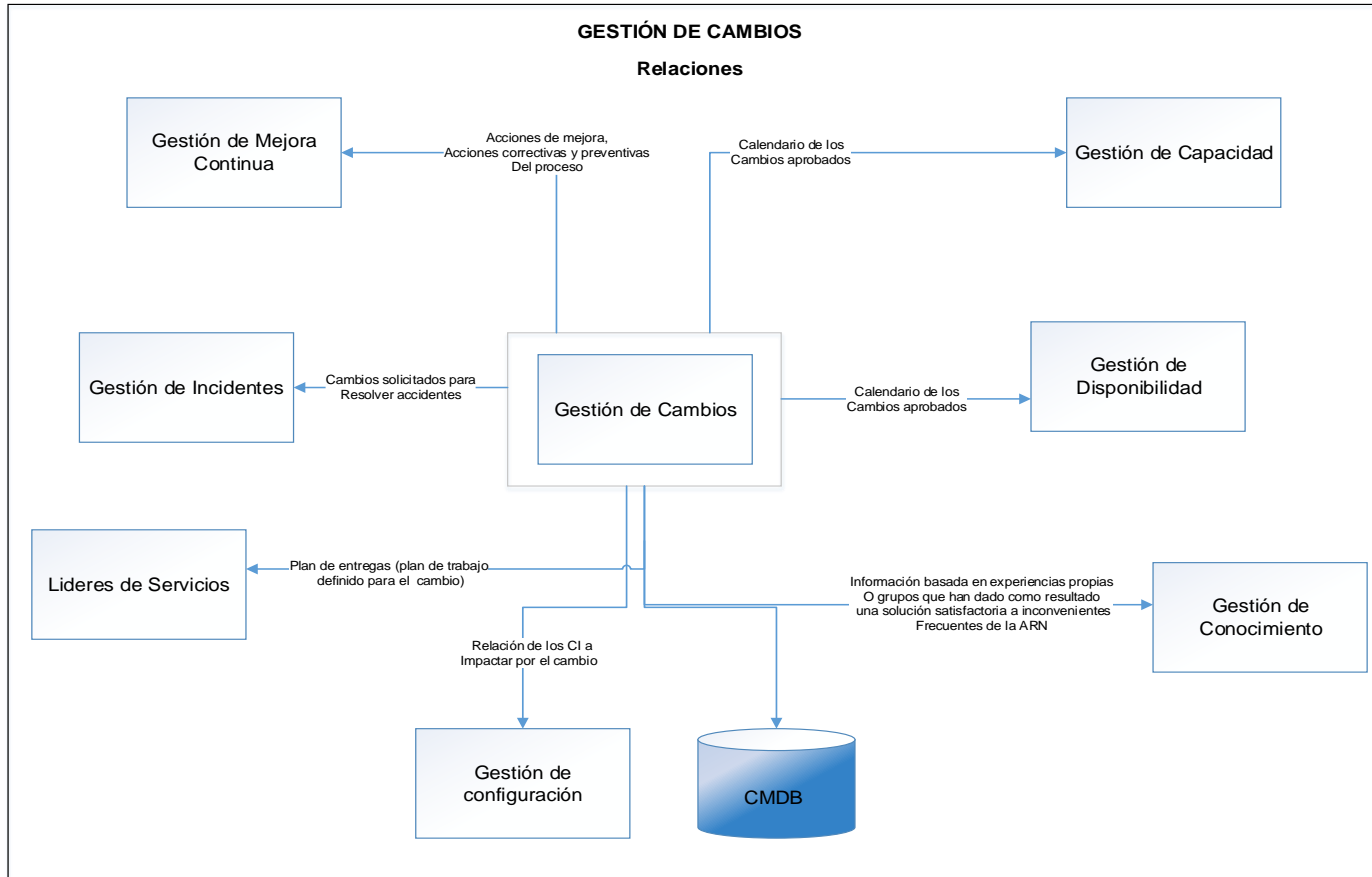
### 4.10 RELACIONES

La Gestión de Cambios recibe de:





La Gestión de Cambios entrega a:



## 5. INDICADORES

Porcentaje de solicitudes de cambio resueltos con éxito.

### 5.1.1 INFORMES PERIÓDICOS (ENTREGABLES)

Nombre	Descripción	Periodicidad	Cliente
Informe de Gestión	Informe con los detalles de la gestión del proceso para el periodo	Mensual	ARN

### 5.1.2 RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidades
Mesa de servicios y/o Especialistas Soporte ARN, Soporte GIS, Soporte SIRR OTI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar los cambios en la herramienta de gestión</li> </ul>
Solicitante del cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar riesgo de la solicitud, priorización y completar la información necesaria para el cambio previo a su evaluación.</li> <li>Documentar los resultados del cambio en la herramienta de gestión.</li> </ul>
Responsable de la implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar el cambio</li> <li>Documentar los resultados de la ejecución del cambio en la herramienta de gestión.</li> <li>Informar al Gestor de la configuración los CIs impactados para que se realice su actualización en la CMDB (cuando aplique).</li> <li>Reportar a gestión del conocimiento los errores conocidos que surjan de los cambios no exitosos con rollback fallido.</li> </ul>
Equipo de Control de Cambios (CAB o ECAB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar, aprobar o negar la implementación de los cambios de acuerdo con los cambios presentados en las sesiones del equipo de control de cambios.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar disponible para consulta sobre cambios de emergencias.</li> </ul>
Gestor de Cambios Proveedor de servicios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las solicitudes de cambios que cumplan con lo establecido.</li> <li>• Conocer el riesgo de cada cambio y garantizar que se asigne al cambio el nivel de riesgo apropiado.</li> <li>• Servir como punto de escalamiento de solicitantes de cambios, de partes interesadas, de responsables de aprobación y de implementación y de grupos de apoyo.</li> <li>• Supervisar el módulo de cambios de la herramienta de gestión, desde la cual se gestiona la rápida aprobación en línea de solicitudes de cambios.</li> <li>• Coordinar las reuniones semanales de CAB con los miembros pertinentes para revisar las solicitudes de cambio entrantes.</li> <li>• Preparar los informes de gestión del proceso.</li> </ul>
Gestor de la configuración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la actualización de la CMDB teniendo en cuenta los CI relacionados en la solicitud de alta, baja o modificación.</li> </ul>
Gestor de Cambios ARN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento en la gestión del proceso</li> <li>• Conocer el riesgo de cada cambio y garantizar que se asigne al cambio el nivel de riesgo apropiado.</li> <li>• Servir como punto de escalamiento de solicitantes de cambios, de partes interesadas, de responsables de aprobación y de implementación y de grupos de apoyo.</li> <li>• Comunicar la repercusión de los cambios con un alto nivel de riesgo en la reunión semanal de CAB</li> </ul>

## 6. MATRIZ RACI

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del flujo de gestión de cambios.

- **Responsible (Ejecutor):** La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.

- **Accountable (Dueño):** Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.
- **Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.
- **Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

En la siguiente matriz se asignan las responsabilidades de cada rol dentro del flujo de Gestión de cambios:

Actividad	ROL							
	Mesa de servicios	Especialistas Soporte ARN, Soporte GIS, Soporte SIRR OTI.	Gestor de Cambios	Solicitante del cambio	Equipo CAB- ECAB	Responsable de implementación	Gestor de la configuración	Gestor de cambios ARN
Registrar una solicitud de cambio	R	R	I	A				I
Evaluar riesgo de la solicitud, priorización y completar la información necesaria para el cambio previo a su evaluación		R		R				I
Evaluar y Aprobar el cambio			C		R			C
Notificar la aprobación del cambio a los involucrados e interesados						I		
Ejecutar el Cambio				A		R		
Documentar el resultado luego de la ejecución del cambio				A		R		
Verificar el resultado del cambio				R				
Realizar la actualización de la CMDDB teniendo en cuenta los CI relacionados en la solicitud de alta, baja o modificación				C		C	R	



# GUÍA DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CÓDIGO: TI-G-09

FECHA  
2021-06-08

VERSIÓN V-  
1

Actividad	ROL							
	Mesa de servicios	Especialistas Soporte ARN, Soporte GIS, Soporte SIRR OTI.	Gestor de Cambios	Solicitante del cambio	Equipo CAB- ECAB	Responsable de implementación	Gestor de la configuración	Gestor de cambios ARN
Reportar a gestión del conocimiento los errores conocidos que surjan de los cambios no exitosos con rollback fallido			I			R	I	I
Realizar los informes de gestión del proceso			R					R
Acompañamiento en la gestión del proceso								R