 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 1 de 16


OBJETIVO Definir las actividades de planeación, evaluación, aprobación, implementación y documentación de la Gestión de Cambios Tecnológicos, que permitan controlar el ciclo de vida de estos, con el fin de reducir el impacto y minimizar la interrupción en de los servicios TI.

ALCANCE
 Inicia con la identificación de la necesidad del cambio a realizar y la solicitud por parte del usuario mediante la mesa de servicios, continúa con el análisis, evaluación y aprobación del cambio y finaliza con la ejecución del cambio y el cierre del caso.

NORMATIVIDAD
 Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, Política de Gobierno Digital, numeral 3.3. Lineamientos de los elementos habilitadores - Seguridad de la Información.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Fundamentos de ITIL® - Volumen3 2008 ISO 27001	Formato Gestión de cambios F-GT-278, Formato Bitácora de Actividades F-GT-277

DEFINICIONES
Análisis de Riesgos: 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:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 2 de 16


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

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	OPCIÓN 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

Bitácora de Actividades: Es el formato donde se registran todas las actividades que se realizaron de acuerdo a lo estipulado en el formato de Gestión de Cambios. En este formato se incluyen las evidencias de los procesos realizados. Puede ir documentado con los soportes y anexos necesarios que reúnan toda la información.

Cambio: adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería 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 comité de control de cambios. Entre ellos están los que dan arreglo a fallos conocidos, mejoramiento referente a soluciones, productos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 3 de 16
			30/08/2019	

nuevos (HW/SW), eliminación de recursos y productos, exigencias legales y obligaciones contractuales.¹

Cambio de Emergencia: El aquel 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: El aquel que se evalúa en el CGC, que corresponde a una adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI, sin corresponder a un cambio de emergencia.

Caso: número consecutivo suministrado por la herramienta 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: corresponde a un consecutivo asignado al cambio, es diligenciado por el Gestor de Cambios en el formato Gestión de Cambios (RFC).

Comité de Gestión de Cambios -CGC: grupo interno interdisciplinario encargado de analizar, evaluar, priorizar y aprobar las solicitudes de cambio (RFC) de forma periódica.


Ejecutor del Cambio: es el rol encargado de realizar las actividades aprobadas por el Comité de Gestión de Cambios durante la ejecución del RFC.

Gestor de Cambios: es el 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 el CGC, así como de invitar a los miembros permanentes y variables del mismo.

Herramienta de mesa de servicios: aplicativo que permite registrar las diferentes operaciones que para dirigir y administrar los servicios de Gestión Tecnológica.

Impacto: Mide el efecto sobre el negocio que el cambio tiene actualmente o podría tener potencialmente, está determinado por la actividad que

¹ Fundamentos de ITIL® - Volumen3 2008 – Pág 247

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 16
			30/08/2019	

afecte, crítica o no crítica, y el porcentaje de usuarios afectados.

Mesa de servicio: es el 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.

Requerimiento de Cambio – RFC: Es el formato en el cual se concreta y se evidencia la sugerencia para realizar modificaciones, creado para formalizar la información concerniente desde el inicio de la solicitud, pasando por su autorización y concluyendo en su resolución.

RFC: sigla que se utiliza para referirse a las solicitudes de cambio por su nombre en inglés Request For Change.

Revisión Post Implementación - PIR: 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.


Roll Back (Plan de retorno): Es una operación que devuelve a la última configuración correcta del servicio, realizada en caso de que el resultado del cambio no sea apropiado.

Solicitante del cambio: es el 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.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Políticas de Operación de Cambios Programados


- 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 CGC.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
			Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Fecha de Vigencia: 30/03/2019	Página 5 de 16

- 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 del comité de gestión de cambios.
- 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.
- Durante la ejecución del cambio no se ampliará el alcance, las actividades ni los archivos del cambio aprobado por el CGC.
- El ejecutor del cambio debe informar al gestor de cambios y a los miembros del CGC si fue necesario la ejecución de actividades de Roll Back, información que debe indicarse posteriormente en la bitácora de actividades.
- Todos los controles de cambio de prioridad (baja, media y alta) se deben presentar en CGC.
- Las ventanas de mantenimiento tendrán como tiempo establecido para ejecutar los cambios de tecnologías de la Información: las que determine el comité de forma prioritaria.
- Los horarios pueden ser modificados de acuerdo a las decisiones del CGC. 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 Comité de Gestión de Cambios para aprobación y quedar aprobado en el acta.
- En caso de presentarse aplazamiento de una solicitud de cambio, se debe indicar por el Profesional de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información líder 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.

Política De Operación Gestión De Cambios De Emergencia

- El CGCE 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.), no se realiza levantamiento de acta, sin embargo, se debe realizar la legalización del formato de gestión de cambios posteriormente.
- Las solicitudes de cambios de emergencia deben ser enviadas únicamente por el Profesional de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información líder 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:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 6 de 16
			30/08/2019	

- o Nombre del cambio
- o 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 ticket.
- Los votos pueden ser realizados: a través de la herramienta de gestión o por correo electrónico, mensajería instantánea o en casos extremos por teléfono y se deben documentar en la herramienta de gestión.


Condiciones para evaluación y aprobación de cambio programado o de emergencia:

- Los cambios de tecnologías de la Información serán aprobados o, no aprobados, con la mitad más uno de los votos de los miembros del CGC.
- El CGC sesionará de forma presencial o virtual (vía Skype o telefónica), y si un miembro del CGC principal no puede asistir, debe asistir el delegado asignado por este.

Roles y Responsabilidades del CGC

El Comité de Gestión de Cambios – CGC, está conformado por:

- o Líder Infraestructura
- o Líder de Sistemas de Información
- o Líder de Proyectos
- o Líder de Aplicaciones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 7 de 16
			30/08/2019	

Quienes tendrán voz y voto para evaluar los cambios y la ejecución de los mismos. De igual forma tendrán participación con solo voz los siguientes roles

- o Gestor de cambios
- o Líder Técnico de Sistemas de Información
- o Líder de Seguridad (Tendrá voz y voto de acuerdo a definición de los miembros del comité)
- o Invitados internos (funcionales) o externos (proveedores), cuando aplique.


Por otra parte, los líderes que conforman el CGC, podrán delegar a un tercero cuando este no pueda atender la respectiva sesión de CGC. 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.

Comité de Gestión de Cambio de Emergencia – CGCE, está conformado por:

- o Líder de Infraestructura o quien delegue
- o Líder de Sistemas de Información o quien delegue

El CGC se encargará de:

- Revisar los requerimientos de cambio y las etapas del desarrollo de los cambios y de acuerdo a 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 las políticas de seguridad de la información.
- El CGC sesionará hasta dos veces a la semana donde se revisarán los cambios que han sido avalados por el profesional de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información encargado de realizar las actividades de gestor de cambios.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 8 de 16
			30/08/2019	

- Durante la ejecución y pruebas de los cambios los colaboradores de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información involucrados en el cambio deben tener disponibilidad obligatoria en las horas pactadas de acuerdo al rol y las actividades asignadas.

El Gestor de Cambios estará a cargo de:

- Revisar la pre- agenda del CGC.
- Convocar el CGC y verificar la legalización del formato de gestión de cambios cuando este sesione.
- Realizar seguimiento a la satisfacción del usuario, solicitante del cambio.
- Asignar código del cambio en el RFC.
- Comunicar formalmente las decisiones del CGC 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 ticket, 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 requerimiento de cambio) están correctamente diligenciados y ajustados.
- Rechazar RFC (Formato de requerimiento de cambio) incompletos.
- Documentar al cierre del requerimiento de cambio si fue un:
 - o Cambio exitoso sin roll back
 - o Cambio NO exitoso con roll back
 - o Cambio NO exitoso sin roll back
 - o Cambio NO aprobado por el CGC

Los cambios aprobados por el CGC pueden ser ejecutados todos los días a partir de las 8:00pm hasta las 5:00am del día siguiente, con el fin de no afectar la operación y disponibilidad de servicios en la entidad. El criterio anterior aplica para:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	30/03/2019
				Página 9 de 16

- Sede Principal de la SCJ
- Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres
- Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4

Para los cambios aprobados que afectan a las casas de Justicia, pueden ser ejecutados todos los días a partir de las 6:00pm hasta las 5:00am 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 5:00am del siguiente día hábil.

Los tiempos de atención de las solicitudes de cambios serán definidos teniendo en cuenta los siguientes criterios:


- Si es un cambio de emergencia el tiempo de respuesta para su aprobación está entre el recibo de la solicitud y las 04 horas siguientes.
- Si es un cambio programado, el tiempo de respuesta está entre el recibo de la solicitud, la sesión de aprobación del Comité de control de cambios – CGC y la programación de la ventana de mantenimiento para ejecutar el cambio. Máximo 08 días desde el recibo de la solicitud.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN


Ver Matriz de Indicadores

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
			Página 10 de 16	


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Necesidad	Realizar la solicitud de cambio	El Profesional de la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información líder del servicio objeto del cambio, diligencia el formato Gestión de Cambios con la solicitud de cambio previamente definida y lo envía a través de correo electrónico a la mesa de servicios, solicitando la creación del caso para el RFC.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Líder Técnico o Funcional		Correo electrónico F-GT-278
2.	Correo electrónico F-GT-278	Crear y asignar Caso	La mesa de servicios crea un caso en la herramienta para la solicitud de cambios y lo asigna al Gestor de Cambios para su revisión y gestión.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Caso F-GT-278
3.	Caso F-GT-278	Revisar la solicitud de cambios	El Gestor de Cambios revisa el formato F-GT-278 adjunto al caso.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Gestor de Cambios		Código de cambio
		¿Existen	Sí: envía por correo electrónico o	Dirección de	Profesional		Correo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
		Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:
	Fecha Aprobación:			18/10/2017
	Fecha de Vigencia: 30/08/2019			Página 11 de 16


		observaciones al formato de Gestión de Cambios?	a través de la herramienta de mesa de servicios las observaciones al solicitante del cambio. Continúa con la actividad 4. No: registra el código del cambio en el formato Gestión de Cambios. Pasa a la actividad 5.	Tecnologías y Sistemas de Información	- Gestor de Cambios		electrónico Caso F-GT-278
4.	Correo electrónico o Caso F-GT-278	Ajustar formato Gestión de Cambios	El solicitante del cambio ajusta el formato Gestión de Cambios acorde con las observaciones realizadas por el Gestor de Cambios y lo envía para su revisión. Vuelve a la actividad 3.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Líder Técnico o Funcional		Correo electrónico F-GT-278
5.	Correo electrónico o F-GT-278	Convocar el Comité de Gestión de Cambios.	El Gestor de Cambios envía el formato F-GT-278 a través de correo electrónico o mensajería instantánea corporativa y convoca a los miembros del CGC para revisar el RFC.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Gestor de Cambios		Correo electrónico F-GT-278

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 12 de 16
			30/08/2019	

6.	Realizar el Comité de Gestión de Cambios	El CGC se reúne, analiza y evalúa las actividades descritas en el formato F-GT-278 y aprueba o rechaza la solicitud de cambio. Así mismo define la fecha y hora de ejecución del cambio, teniendo en cuenta la indisponibilidad de servicio que pueda generar el RFC.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Comité de Gestión de Cambios - CGC	Verificar que se cumplan las políticas de operación de cambios y la cantidad de votos requerida para aprobar el cambio	Acta de Comité de Gestión de Cambios
	¿El CGC autoriza la solicitud de cambio?	<p>Sí: El gestor de cambio, realiza los ajustes del RFC de acuerdo a lo definido en el comité de gestión de cambios y realiza el acta, documentos que son enviados por correo electrónico a los miembros del comité para la ejecución del cambio, incluyendo artefactos (scripts) entregados por el área de sistemas de información. Continúa con la actividad 7.</p> <p>No: El gestor de cambios realiza los ajustes correspondientes en el RFC y acta detallando la razón por la cual el comité no autorizo</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Gestor de Cambios		<p>Correo electrónico</p> <p>F-GT-278 definitivo</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 13 de 16
			30/08/2019	

			el cambio correspondiente. Fin de Procedimiento.				
7.	Correo electrónico o Acta de Comité de Gestión de Cambios RFC Definitivo	Ejecutar el cambio solicitado	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 el Acta de Comité de Gestión de Cambios.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información.	Profesional - Ejecutor de Cambios		Correo electrónico
		¿El cambio fue ejecutado con éxito?	Sí: El ejecutor del cambio informa a través de correo electrónico al Gestor, solicitante del cambio y a los miembros del CGC el resultado del despliegue para que se realicen las validaciones y pruebas correspondientes. Diligencia el formato Bitácora de Actividades F-GT-277, y comparte el acceso al formato por correo electrónico a los demás	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información		Bitácora de Actividades F-GT-277	Correo Electrónico

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
			Página 14 de 16	

			<p>involucrados en el cambio, con el fin que se actualicen las actividades correspondientes. Pasa a la actividad 9.</p> <p>No: El ejecutor del cambio realiza las actividades de Rollback descritas en el RFC e informa a través de correo electrónico al Gestor, al solicitante del cambio y a los miembros del comité 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 a los demás involucrados en el cambio, con el fin que se actualicen las actividades correspondientes. Continúa con la actividad 8.</p>				
8.	Correo electrónico	Realizar los ajustes al despliegue.	El solicitante del cambio realiza los ajustes pertinentes para	Dirección de Tecnologías y	Profesional - Líder		Correo electrónico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 2

Versión:

2

Fecha Aprobación:

18/10/2017

Documento:


Gestión de Cambios de TIC

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 15 de 16

	o F-GT-278		garantizar la ejecución satisfactoria del RFC e informa al Gestor, y los miembros del CGC el ajuste realizado. Vuelve a la actividad 7.	Sistemas de Información	Técnico o Funcional		
9.	Correo electrónico o	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 F-GT-277 (compartido en actividad 7) y remite este actualizado por correo electrónico para que el gestor de cambios documente el caso y de cierre el mismo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Líder Técnico o Funcional	Bitácora de Actividades F-GT-277	
10.	Correo electrónico o	Informar el resultado del cambio.	El Gestor de Cambios informa por correo electrónico al solicitante del cambio y a los miembros del CGC, los resultados del cambio indicando el estado final del mismo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Gestor de Cambios		Correo electrónico Caso
11.	Caso	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.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información	Profesional - Gestor de Cambios		Herramienta de Gestión

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 2
	Documento:	Gestión de Cambios de TIC	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	18/10/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 16 de 16

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	30/10/2017	Documento Original	
2	30/08/2019	Se incluyen definiciones - Ajustes a todo el documento - Se ajustan políticas de operación de cambios programados y de emergencia - Se incluye Líder de aplicaciones como miembro de CGC (Solicitud Diego Ramirez) - Se incluye Líder de seguridad (No como miembro de comité sino como invitado), solicitud Diego Ramirez. - Se incluyen indicadores de medición - Se ajusta descripción de procedimiento de acuerdo a como se está trabajando actualmente con el equipo. - Se elimina diagrama de flujo	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Lourdes María Acuña Acuña	Diego Ramírez Pulido Marcela Senestrari Castro	Andrés Javier Solórzano Ulloa
CARGO	Contratista - Seguridad de la Información	Contratista Líder Gobierno Digital Contratista Líder Operativo MIPG	Director de Tecnologías y Sistemas de Información
FIRMA			