	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

1. OBJETIVO

Implementar todos los cambios tecnológicos requeridos para la actualización de los servicios tecnológicos, mediante la documentación, registro, planeación, evaluación y aprobación de estos, con el fin de disminuir el impacto de indisponibilidad y obsolescencia de los servicios tecnológicos que permiten el desarrollo de la misionalidad de la Entidad.

2. ALCANCE


Inicia con la solicitud de adiciones, modificaciones o remociones de componentes que puedan afectar los servicios de Data Center, redes WAN y LAN que son soportadas por la mesa de servicios tecnología para la Registraduría Nacional, sigue con el análisis y probación del cambio, continua con la implementación y pruebas de los cambios y finaliza con la utilización del servicio tecnológico actualizado.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los procesos y procedimientos se aplican al nivel central, desconcentrado, fondos adscritos, contratistas y terceros.


4. BASE DOCUMENTAL

- Formato control de cambios (GIFT04)
- Formato de cierre de cambios (GIFT10)
- Acta de Reuniones y Compromisos (SGFT03)
- Base de datos de gestión de activos y configuración


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

5. BASE LEGAL


Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Ley 962 del 2005 , por el cual por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Ley 2088 de 2021 , por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones	Tiene por objeto regular la habilitación de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria con el Estado o con el sector privado, sin que conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral
Decreto 767 de 2022 , por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Define el objeto, ámbito de aplicación, principios, elementos, responsables, seguimiento y evaluación de la Política de Gobierno Digital.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

Decreto 1078 de 2015 , por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Compila normatividad referente al sector de tecnologías de la información y las comunicaciones. Su capítulo 6 contiene las disposiciones sobre el tratamiento de datos personales, seguridad y privacidad de la información
Decreto 1010 de 2000 , artículo 41. Gerencia de Informática.	Funciones de la Gerencia de Informática
Resolución 4173 de 2016 , por la cual se derogan las resoluciones 13829 de diciembre 12 de 2011 y 9025 de octubre 30 de 2012, generando nuevas Políticas de Seguridad de la Información.	Define las Políticas de Seguridad de la Información de la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin de regular la Gestión de la seguridad de la información al interior de la entidad.
Resolución 4154 de 2016 , por la cual se establecen funciones del comité de seguridad informática de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	Modifica la Resolución 13860 de 2016, que conforma el comité de seguridad de la información de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y estableciendo sus funciones.
Ley 1978 de 2019 , por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones	Regula aspectos del acceso a las Tecnologías de la Información y el despliegue de Infraestructura.
Resolución 460 de 2022 , por la cual se expide el Plan Nacional de Infraestructura de Datos y su hoja de ruta en el desarrollo de la Política de Gobierno Digital, y se dictan los lineamientos generales para su implementación.	Establece los lineamientos generales para la implementación de la Infraestructura de Datos en Colombia.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

Resolución 500 de 2021 , por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital.	Establece los lineamientos generales para la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), la guía de gestión de riesgos de seguridad de la Información y el procedimiento para la gestión de los incidentes de seguridad digital, y, establecer los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital.
Resolución 746 de 2022 , por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución número 500 de 2021	Adiciona y complementa la resolución 500 de 2021, además en su anexo # 2, se encuentra la relación con proveedores de seguridad digital
Norma ISO-IEC 27000	Conjunto de estándares creados y gestionados por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) y la Comisión Electrónica Internacional (IEC). Ambas organizaciones internacionales están participadas por multitud de países, lo que garantiza su amplia difusión, implantación y reconocimiento en todo el mundo
Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 27001 (Primera actualización, traducción 2013-12-20)	La NTC ISO 27001 es una norma colombiana que hace posible que las organizaciones aseguren la confidencialidad y al mismo tiempo la integridad de toda la información que tengan. La versión internacional de la norma que está vigente es la ISO 27001:2013

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

6. DEFINICIONES

Servicio de Tecnología de la Información o Servicios TI: conjunto de aplicaciones de software, infraestructura, herramientas y conocimientos tecnológicos e informáticos de una empresa para hacer posible las operaciones cotidianas del negocio.

Solicitantes de Cambios de Servicios TI: administradores de las aplicaciones de software, infraestructura tecnológica, parque computacional y Página Web.

Aprobador de Cambios de Servicios TI: persona quien revisa desde su perspectiva la viabilidad de la ejecución del cambio y otorgan las aprobaciones correspondientes para que sea llevado a cabo.


Cambio de Servicios TI: adición, modificación o remoción de cualquier componente que pueda afectar un servicio de tecnología de la información el cual nace de las necesidades tecnológicas de la Entidad.

Cambio de Emergencia de Servicios TI: es un cambio que debe ser introducido tan pronto como sea posible y no da espera a ser revisado en el CAB. Por ejemplo, para resolver un incidente mayor o aplicar un parche de seguridad. Este debe ser aprobado por el Comité de Cambios de Emergencia (ECAB).

Cambio Estándar de Servicios TI: son aquellos que tienen un impacto y riesgo bajos, sus actividades para su ejecución están claramente identificadas y se realizan frecuentemente. Es un cambio estándar si se trata de la notificación de una ventana de mantenimiento ejecutada por las áreas de Implementación o Data Center.

Cambio Normal de Servicios TI: corresponde a la adición, modificación, o remoción de cualquier componente que puede tener un efecto en los servicios de TI. Este tipo de cambios está sujeto a la revisión del Comité de Cambios y también a probación.

CMDB (Acrónimo de Configuration Management Data Base): es un repositorio que relaciona todos los elementos de configuración (CI) y sus relaciones. Los elementos de configuración que puede almacenar una CMDB van desde los servicios que se ofrece en TI hasta los elementos hardware necesarios para su funcionamiento (máquinas, servidores, routers, periféricos, etc.), personas involucradas, redes, software, documentación, proveedores, entre otros.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

Comité de Cambios de Emergencia de Servicios TI o ECAB (Emergency Change Advisory Board): Es el comité que toma decisiones sobre el impacto y ejecución de los cambios de emergencia.

Comité de Cambios de Servicios TI o CAB (Change Advisory Board): Es el grupo de personas que aconseja en el análisis, priorización, y programación de cambios. Este equipo está integrado por personas de diversos roles y especialidades, organizado con el fin de tratar los temas involucrados y derivados de la gestión de cambios, con el fin de tomar decisiones y ejecutar acciones para reducir su impacto en el negocio.


Comité Ejecutivo: es el comité que toma decisiones sobre la ejecución de los cambios normales, una vez sean analizados por el Comité Técnico de Cambios.

Coordinador de Cambios de Servicios TI: persona responsable de la gestión del cambio desde su inicio hasta su cierre. En general, este rol es ejercido por los Soportes Nivel 2, Especialistas o demás personas autorizadas según sus funciones. El Coordinador de Cambios planifica, realiza la evaluación de riesgos asociados, elabora y presenta el plan de trabajo, gestiona aprobaciones, coordina la ejecución, asegura la documentación, comunica y solicita las validaciones pertinentes del cambio.

Elemento de configuración o CI (Configuration Item): es aquel elemento que hace parte de una agrupación y debe ser administrado. Es un componente de una infraestructura que está o estará bajo manejo de configuración, presta servicio, es claramente identificable, está sometido a cambios y tiene un ciclo de vida.

Gestor de Cambios de Servicios TI: es responsable de velar por la calidad e integridad de la gestión de cambios. Asegura que cada cambio puesto en producción cumpla con los requisitos y lineamientos definidos para la operación. El Gestor de Cambios otorga aprobación en la herramienta de gestión para la continuación de la ejecución, revisa la documentación y el cierre de los cambios.

Impacto: es una medida del efecto de un incidente, problema, o cambio en un proceso de negocio. El impacto está a menudo basado en como se afectarán los niveles de servicio. El impacto y la urgencia son utilizados para asignar la prioridad. Ejemplos: - Número de usuarios que potencialmente afectados. -Número de áreas o departamentos que podrían dejar de funcionar. -Número de procesos de negocio que hacen uso del servicio afectado. El impacto está orientado a "cuántos" se afectan.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

Incidente: una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción en la calidad del mismo. La falla de un elemento de configuración que aún no ha afectado al servicio también puede ser considerada un incidente. Por ejemplo, el fallo de un disco en una configuración de alta disponibilidad.

KMDB Acrónimo de "Knowledge Management Data Base" o "Base de Datos de Gestión del Conocimiento": una base de conocimientos es una base de datos centralizada que permite recopilar, organizar, buscar y compartir información y datos dentro de una organización.

Modificación: es una transformación efectuada sobre elementos físicos o lógicos como redes, sistemas de información, software, plataformas, servidores, que son utilizados para proveer y soportar los servicios ofrecidos en la propuesta de valor a los clientes.

Prioridad: es una combinación de impacto y urgencia, indica cual de varios ítems debe ser gestionado primero.

Problema: situación no esperada que origina uno o más incidentes, y de la cual se desconoce su causa raíz.

Requerimiento: consiste en una solicitud de un usuario para obtener información o asesoramiento, para el acceso a un servicio de TI o para proporcionar servicios de TI estándar para un nuevo usuario.


RFC Acrónimo de "Request for Change": es una solicitud formal para la ejecución de un cambio e incluye detalles del cambio solicitado.

Rollback: es el retorno a la configuración o estado inicial de un sistema o servicio, antes haber sido objeto de un cambio.

Ticket de Cambio: es un ID (caso) generado en la herramienta de Gestión BMC Remedy con el cual se soporta toda la trazabilidad del ciclo de vida del cambio.

Urgencia: es una medida de cuánto tiempo transcurre hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto en el negocio. El impacto está orientado a "cuándo" y "qué tanto" se afectará del servicio. El impacto y la urgencia son utilizados para asignar la prioridad.

Ventana de Mantenimiento: son periodos programados en los que se detiene la operación de un determinado sistema o componente, para ejecutar trabajos de mantenimiento de los mismos.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


- Para el tratamiento de la seguridad de la información de la Entidad, se tendrá como política lo estipulado en la resolución 4173 de 2016 Políticas de Seguridad de la Información.

RECURSOS

Mesa de ayuda.

CONVOCATORIA A LOS COMITÉS DE CAMBIOS

- Se definirán dos días a la semana para la realización de las reuniones de dos comités (Comité Técnico de Cambios y Comité Ejecutivo), los cuales serán informados por la Gerencia de Informática a los miembros de los mismos.
- Se permite la incorporación de cambios hasta las 5:00 pm del día hábil antes del Comité Técnico de Cambios. Si se presentan cambios posteriores a este tiempo se deben incluir en el siguiente comité programado.
- Si el comité programado concuerda con un día festivo, éste se llevará a cabo el día hábil inmediatamente posterior.
- Las convoca se realizan mediante correo electrónico y se programan a través de Microsoft Teams, en caso de requerir cambio en la programación se acordará con los miembros de los comités y se notificará por correo electrónico.
- La convocatoria la realiza el gestor de cambios asignado por la Gerencia de Informática.
- En eventos electorales, las reuniones de los comités de cambios no se realizarán por un periodo de tiempo y los cambios se congelan de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Gerente de Informática.
- Los cambios se congelan durante los tres últimos días de cada mes y los dos primeros días del siguiente mes.
- Si durante los tiempos de congelamiento se presenta un cambio de emergencia, debe someterse a la revisión del Comité de Cambios de Emergencia y posteriormente debe tener aprobación del Gerente de Informática. Sin esta aprobación no puede ejecutarse el cambio.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

MIEMBROS DEL COMITÉ TECNICO DE CAMBIOS

- Funcionarios designados por parte de las coordinaciones: “Administración e Infraestructura Tecnológica”, “Soporte Técnico y Telecomunicaciones” y “Desarrollo y Programación”, Gestor de Cambios, Especialista área involucrada en el cambio, Solicitante del cambio, Oficial de seguridad de la información.

MIEMBROS DEL COMITÉ EJECUTIVO


- Coordinadores de las áreas: “Administración e Infraestructura Tecnológica”, “Soporte Técnico y Telecomunicaciones” y “Desarrollo y Programación” o sus delegados (con derecho a voz y voto).
- Funcionarios designados por parte de las coordinaciones: “Administración e Infraestructura Tecnológica”, “Soporte Técnico y Telecomunicaciones” y “Desarrollo y Programación” (con derecho a voz pero no a voto).
- Oficial de seguridad de la Información (con derecho a voz pero no a voto).
- Gestor de Cambios (con derecho a voz pero no a voto).
- Especialista área involucrada en el cambio (con derecho a voz pero no a voto).
- Solicitante del cambio (con derecho a voz pero no a voto).

MIEMBROS DEL COMITÉ DE CAMBIOS DE EMERGENCIA (ECAB)

- Coordinadores de las áreas: “Administración e Infraestructura Tecnológica”, “Soporte Técnico y Telecomunicaciones” y “Desarrollo y Programación” o sus delegados.

MIEMBROS DEL GRUPO DE CONTROL DE CAMBIOS

- Coordinador del cambio.
- Gestor del cambio.

	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

RESPONSABILIDADES

DEL USUARIO SOLICITANTE DEL CAMBIO


- Diligenciar el GIFT04 - Formato Control de Cambios con toda la información correspondiente. Cada coordinación o solicitante debe remitir esta información a la Mesa de Ayuda, adjuntando dicho formato completa y debidamente diligenciado.
- Programar con oportunidad y antelación los cambios NORMALES requeridos, con el fin de que pueda realizarse el procedimiento de aprobación que corresponda.
- Documentar en el menor tiempo posible los cambios solicitados y ejecutados de EMERGENCIA.
- Gestionar e informar a los usuarios que se verán afectados por la interrupción del servicio generada por una ejecución de cambio. De ser necesario, programar y coordinar con las áreas afectadas la ventana correspondiente.
- Confirmar oportunamente a el grupo control de cambios la satisfacción o novedades sobre la ejecución de un cambio.

DE LAS COORDINACIONES DE LA GERENCIA INFORMATICA DE LA REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

- Asignar funcionarios competentes con conocimiento de su plataforma tecnológica, como usuarios autorizados para solicitar cambios, informándolo al grupo control de cambios.
- Informar al grupo control de cambios, sobre los cambios autorizados.
- Solicitar cambios de emergencia evaluando previamente impactos y riesgos, y asumiendo la responsabilidad sobre dicha decisión.
- Evaluar y gestionar los ambientes requeridos para la ejecución de los cambios en sus plataformas.
- Evaluar y analizar con sus equipos de trabajo los impactos de los cambios a solicitar.

DEL COMITÉ TÉCNICO DE CAMBIOS

- Evaluar completamente la parte técnica de los planes de trabajo, realizar las preguntas pertinentes, hacer las sugerencias correspondientes, analizar el impacto que pueda tener el cambio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

DEL COMITÉ EJECUTIVO (APROBADOR DE CAMBIOS)

- Aprobar los correspondientes cambios una vez por la parte técnica se haya hecho el análisis correspondiente.

DEL COMITÉ DE CAMBIOS DE EMERGENCIA (ECAB)

- Aprobar los cambios de emergencia.

DEL GRUPO CONTROL DE CAMBIOS


- Verificar si la solicitud recibida corresponde a un cambio u otro tipo de gestión.

DEL COORDINADOR DE CAMBIOS

- Es responsable de la gestión del cambio desde su inicio hasta su cierre.
- Planifica, realiza la evaluación de riesgos asociados, elabora y presenta el plan de trabajo, gestiona aprobaciones, coordina la ejecución, asegura la documentación, comunica y solicita las validaciones pertinentes del cambio.


DEL GESTOR DE CAMBIOS

- Es responsable de velar por la calidad e integridad de la gestión de cambios.
- Asegura que cada cambio puesto en producción cumpla con los requisitos y lineamientos definidos para la operación.
- Otorga aprobación en la herramienta de gestión para la continuación de la ejecución, revisa la documentación y el cierre de los cambios.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0


TIPOS DE CAMBIO

- Cambio de emergencia: Debe ser ejecutado tan pronto como sea posible y no da espera a ser revisado en el CAB. Por ejemplo, para resolver un incidente mayor o aplicar un parche de seguridad. Este debe ser aprobado por el Comité de Cambios de Emergencia (ECAB). El cambio de emergencia se puede solicitar en tres escenarios: cumplimiento contractual, indisponibilidad del sistema o ante una posible afectación del sistema. Cuando se presente un cambio de emergencia se notifica por correo electrónico, a los miembros del comité de cambios de emergencia para su respectiva aprobación a través de mismo medio y se procede a ejecutar el cambio. Cuando no se pueda acceder al correo electrónico, la notificación se puede realizar por Microsoft Teams o llamada telefónica, quedando pendiente la formalización a través del correo electrónico.
- Cambio estándar: Tiene un impacto y riesgo bajo, sus actividades para su ejecución están claramente identificadas y se realizan frecuentemente. Este tipo de cambios deben ser informados dentro de los comités de cambios (Técnico y Ejecutivo). Si el cambio recibido se trata de la notificación de una ventana de mantenimiento ejecutada por las áreas de Implementación o Data Center es un cambio estándar.
- Cambio normal: Corresponde a la adición, modificación, o remoción de cualquier componente que puede tener un efecto en los servicios de TI. Este tipo de cambios está sujeto a la revisión y aprobación de los Comités de Cambios, tanto técnico como ejecutivo. Condiciones del cambio normal: No presentar dentro de la misma fecha dos cambios que afecten a la misma plataforma ya que dificulta identificar la raíz de una posible falla causada por un cambio; el mismo especialista no debe ejecutar dos cambios dentro de la misma ventana; no ejecutar más de tres cambios dentro de la misma fecha.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1.	<p>Solicitar el cambio de servicios TI</p> <p>Diligenciar el GIFT04: “Formato Control de Cambios de Servicios TI” con toda la información correspondiente. Cada solicitante que requiera cambios de Servicios TI remitirá esta información al correo institucional de Mesa de Ayuda, adjuntando dicho formato completamente diligenciado y firmado.</p>	Cuando se requiera un cambio	Solicitante del Cambio	Revisión de correos de la mesa de ayuda	Formato de Control de Cambios (GIFT04)
2.	<p>Identificar cambio de servicios ti</p> <p>Desde el grupo control de cambios, se identifican las solicitudes de cambio que son enviadas por los solicitantes del cambio.</p> <p>La necesidad de ejecución de un cambio también es identificada por los Especialistas y/o administradores de los servicios tecnológicos de manera proactiva, derivada de la gestión de los diversos tipos de casos de soporte (eventos, incidentes, incidentes mayores, problemas) y apoyada en la Base de Datos del Conocimiento (corresponde a un SharePoint, al cual tienen acceso los miembros de los comités de cambios), así como de las acciones de mejoramiento continuo del servicio.</p>	Cuando se requiera un cambio	Grupo de control de cambios	Revisión de la solicitud	Correo electrónico de solicitud de cambio con el Formato de Control de Cambios (GIFT04)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0


N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>¿Se trata de un requerimiento estándar? Sí: ir a la actividad nro. 8: “Informar el cambio” No: ir a “¿se trata de un cambio de servicios TI de emergencia?”</p> <p>¿Se trata de un cambio de servicios TI de emergencia? Sí: ir a la actividad nro. 3: “Registrar y asignar cambio de servicios TI”. No: ir a “¿Se trata de un caso que se ejecuta a través de un cambio de servicios TI normal?”</p> <p>¿Se trata de un caso que se ejecuta a través de un cambio de servicios TI normal? Sí: ir a la actividad nro. 3: “Registrar y asignar cambio de servicios TI”. No: fin</p>				
3.	<p>Registrar y asignar cambio de servicios TI</p> <p>Se registra y categoriza el tipo de cambio, se asigna como coordinador de la ejecución del cambio al grupo o especialista correspondiente. Esto se realiza en la herramienta de gestión de casos (mesa de ayuda).</p>	<p>Cuando se requiera un cambio</p>	<p>Grupo de control de cambios</p>	<p>Categorización del cambio</p>	<p>Registro de cambios en la mesa de ayuda</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0


N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4.	<p>Elaborar el plan de trabajo</p> <p>El Coordinador del Cambio revisa la documentación (la información registrada en la herramienta de gestión de casos), prioriza según sea necesario y registra la evaluación de riesgo; elabora y hace los ajustes que requiera el plan de trabajo con los anexos a que haya lugar.</p> <p>El Especialista se encarga de subir el documento al SharePoint para evaluación de las personas que conforman el Comité de Evaluación Técnica de Cambios. El coordinador del cambio documenta todas las acciones, así como las fechas de programación correspondientes en la herramienta de gestión de casos.</p>	Cuando se requiera un cambio	Coordinador del cambio y Especialista	Revisión del plan de trabajo	Formato de Control de Cambios (GIFT04)
5.	<p>Evaluar el plan de trabajo</p> <p>Los miembros del Comité Técnico de Cambios revisan el plan de trabajo propuesto, con las observaciones pertinentes.</p>	Cuando se requiera un cambio	Comité técnico de cambios	Reunión de revisión de plan de trabajo	Acta de Reuniones y Compromisos (SGFT03)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0


N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>¿Los miembros del Comité Técnico avalan el plan de trabajo?</p> <p>Sí: ir a la actividad nro. 6: “Enviar el plan de trabajo al Comité Ejecutivo”.</p> <p>No: ir a la actividad nro. 4: “Elaborar el plan de trabajo”.</p>				
6.	<p>Enviar los planes de trabajo al comité ejecutivo</p> <p>El Comité Técnico de Cambios en cabeza del Coordinador de Cambios, consolida los planes de trabajo de los cambios solicitados y propuestos, y los envía a los miembros del Comité Ejecutivo por medio de correo electrónico o a través del sitio en SharePoint.</p>	Cuando se requiera un cambio	Comité técnico de cambios y Coordinador de cambios	Consolidación de planes	Correo electrónico o SharePoint
7.	<p>Evaluar y autorizar el cambio de servicios TI</p> <p>El Comité Ejecutivo examina el plan de trabajo y lo somete a evaluación de acuerdo con las condiciones definidas.</p> <p>Si el cambio es de emergencia debe ser autorizado por el Comité de Cambios de Emergencia.</p>	Cuando se requiera un cambio	Comité ejecutivo de cambios	Reunión de revisión de plan de trabajo	Acta de Reuniones y Compromisos (SGFT03)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0


N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>¿Se trata de un cambio de servicios TI normal? Sí: ir a “¿El Comité Ejecutivo autoriza la ejecución del cambio de servicios TI normal?” No: ir a “¿Se trata de un cambio de servicios TI de emergencia?”</p> <p>¿El Comité Ejecutivo autoriza la ejecución del cambio de servicios TI normal? Sí: ir a la actividad nro. 8: “Informar el cambio”. No: ir a la actividad nro. 4: “Elaborar el plan de trabajo”.</p> <p>¿Se trata de un cambio de servicios TI de emergencia? Sí: ir a ¿El Comité de Cambios de Emergencia autoriza la ejecución del cambio de emergencia? No: volver a ¿Se trata de un cambio de servicios TI normal?</p> <p>¿El Comité de Cambios de Emergencia autoriza la ejecución del cambio de emergencia? Sí: ir a la actividad nro. 8: “Informar el cambio” No: ir a la actividad nro. 3: “Registrar y asignar cambio de servicios TI”.</p>				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

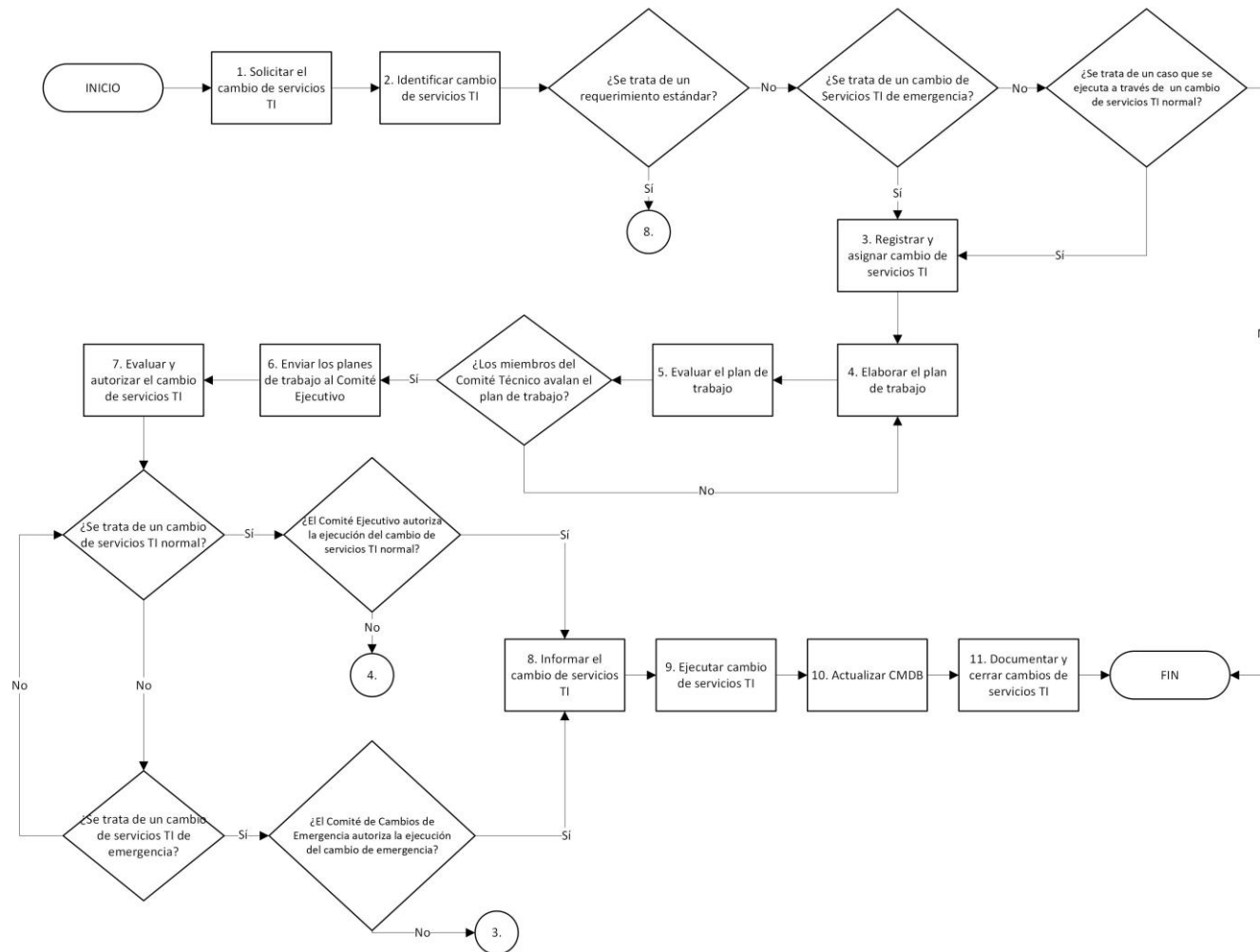
N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
8.	<p>Informar el cambio de servicios TI</p> <p>Se debe informar el cambio a quienes pueda afectar su ejecución, a través de correo electrónico.</p>	Cuando se requiera un cambio	Administrador del sistema o aplicación	Correo electrónico	Correo electrónico
9.	<p>Ejecutar cambio de servicios TI</p> <p>El Coordinador del Cambio supervisa y los especialistas ejecutan las tareas de implementación de acuerdo con el plan de trabajo aprobado. Esto abarca el escalamiento a las áreas involucradas en la gestión, documentación y actualización detallada con toda la trazabilidad incluyendo como anexo todas las evidencias necesarias, gestión de aprobaciones adicionales, seguimiento, comunicación del estado y avances a que haya lugar a las diferentes partes interesadas. El coordinador del cambio asegura la ejecución del plan, pruebas y elabora el informe final.</p>	Cuando se autoricen cambios	Coordinador del cambio y especialistas	Plan de trabajo	Formato de Control de Cambios (GIFT04)
10.	<p>Actualizar CMDB</p> <p>El Coordinador del Cambio, actualiza la Base de Datos de Gestión de Activos y Configuración y la ingeniería de detalle asociada a los elementos impactados con el cambio. Continúa a la actividad "Documentar y cerrar cambio".</p>	Cuando se ejecuten cambios	Coordinador del cambio	Registro en base de datos	Base de datos de gestión de activos y configuración.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
11.	Documentar y cerrar cambio de servicios TI El Coordinador del Cambio documenta todo el detalle de las acciones llevadas a cabo en la ejecución del cambio.	Cuando se ejecuten cambios	Coordinador del cambio	Descripción del desarrollo en el formato de cierre de cambios	Formato de cierre de cambios (GIFT10)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

9. FLUJOGRAMA




 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Solicitar el cambio	Cuando se requiera un cambio
Identificar el cambio	Cuando se requiera un cambio
Registrar y asignar el cambio	Cuando se requiera un cambio
Elaborar plan de trabajo	Cuando se requiera un cambio
Evaluar plan de trabajo	Cuando se requiera un cambio
Enviar planes a Comité Ejecutivo	Cuando se requiera un cambio
Evaluar y autorizar cambio	Cuando se requiera un cambio
Informar el cambio	Cuando se requiera un cambio
Ejecutar cambio	Cuando se autoricen cambios
Actualizar CMDB	Cuando se ejecuten cambios
Documentar y cerrar cambio	Cuando se ejecuten cambios

11. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento nuevo 	Gerente de Informática	05/02/2024	0

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO	GIPD04
	PROCEDIMIENTO	CONTROL DE CAMBIOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	0

<p>ELABORÓ:</p> <p>Edwin Jimmy Camargo Avendaño Analista de Sistemas</p> <p>Ruth Maritza Maldonado R Profesional Especializado</p>	<p>REVISÓ:</p> <p>Eduardo Emilio Calderón Narváz Coordinador de Administración e Infraestructura Tecnológica</p> <p>Betsy María Ospino Plata Coordinadora de Soporte Técnico y Telecomunicaciones</p> <p>Daniel Ricardo Moya Agudelo Coordinador de Desarrollo y Programación</p> <p>Andrea Rosas Tobito Coordinadora de Integración y Gestión</p>	<p>APROBÓ:</p> <p>Alejandro Alberto Campo Valero Gerente de Informática</p>
	<p>REVISIÓN TÉCNICA:</p> <p>Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación</p>	<p>APROBACIÓN TÉCNICA:</p> <p>Hoslander Adlai Sáenz Barrera Jefe de la Oficina de Planeación</p>
FECHA: 01/11/2023	FECHA: 15/01/2024	FECHA: 05/02/2024