 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012
	GESTION TIC	Versión: 1
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 1 de 4


CONTROL DE CAMBIOS	
Versión	Descripción de la modificación
1. 21/06/2019	Adopción del procedimiento <i>Gestión de Cambios</i> mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía

Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE: JUAN MIGUEL FORERO CARGO: PROFESIONAL DE APOYO TIC – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: ÁLVARO CANTILLO BOLAÑO CARGO: DIRECTOR DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: KAROL FUENTES SANGREGORIO CARGO: JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO
	NOMBRE: LUIS DANIEL ACOSTA CARGO: APOYO SIG – CONTRATISTA OPS FECHA: 17/12/2019 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	

RESPONSABLES LÍDERES	Jefe Oficina TIC, Coordinador Gestión de la Información
-----------------------------	---

OBJETIVO	Establecer un procedimiento estándar para la evaluación y planificación de cambios en la infraestructura y servicios de TI que asegure que estos se lleven a cabo de la manera más eficiente, garantizando la calidad y continuidad del servicio de TI.
-----------------	---


ALCANCE	Inicia desde la solicitud de una petición de cambio sobre la infraestructura y/o servicio de TI, registro y clasificación. Continúa con la evaluación de impacto, documentación, asignación del personal responsable, planificación, pruebas y ejecución del cambio. Y finaliza con la evaluación de los resultados del mismo y documentación de lecciones aprendidas para el cierre del cambio.
----------------	--

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012
	GESTION TIC	Versión: 1
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 2 de 4

BASE LEGAL	Decreto 2573 de 12 de diciembre del 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia”.

DEFINICIONES
Cambio: Adición, modificación, mejora o eliminación de cualquier componente que pueda tener un efecto en los servicios de TI.
Comité Gestión del Cambio: Grupo de personas encargadas de aprobar o rechazar los cambios propuestos.
Impacto: Medida del efecto generado por un cambio en los servicios, procesos o usuarios de la Alcaldía Distrital. Se usa para identificar el riesgo de la implementación del cambio.
Plan de marcha atrás: Detalle de las actividades a desarrollar en caso que no se logre el objetivo del cambio programado, este debe contener el detalle de la actividad, responsable y el tiempo de duración de cada actividad.
Prioridad: Es un atributo que se utiliza para identificar la importancia de atención de un cambio, esta se basa en el impacto y la urgencia.
Revisión post-implementación: PIR (por sus siglas en inglés Post Implementation Review) Plan de revisión y validación del cambio ejecutado con el objetivo de garantizar que el cambio implementado cumple con el cambio solicitado.
Solicitud de Cambio: Formato de petición para cambios en el cual se detalla la información relevante de la solicitud para el análisis y evaluación del impacto.
Urgencia: Medida que establece la celeridad con la que se debe implementar un cambio.

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:
Todos los cambios para los servicios de TI deberán ser reportados a través de una solicitud de cambio.
Todo cambio mayor debe ser aprobado por el Comité de Cambios.
No se implementará ningún cambio sobre los servicios de TI sin que éste se encuentre registrado y haya sido filtrado por el Gestor de Cambios en la herramienta (---) de gestión.
El informe de evaluación es el documento que contiene los resultados de los indicadores de Gestión del proceso de Cambios, el análisis y las propuestas de mejora para el mismo.
Todos los cambios registrados tendrán un seguimiento y los avances serán comunicados a los interesados.
Todo cambio debe asegurar la actualización de los elementos de configuración afectados.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012
	GESTION TIC	Versión: 1
	MACROPROCESO DE APOYO	Página 3 de 4

El registro de un cambio debe relacionar los incidentes o problemas que se solucionarán con la implementación del mismo.
Las aprobaciones o rechazos realizados en el Comité de Cambios deben quedar registrados en la herramienta de gestión.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Elaborar solicitud del cambio	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	Solicitud de Cambio
2	Evaluar el cambio ¿Documentación completa? No, continúa en actividad 3. Sí, continúa en actividad 4	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
3	Notificar al especialista la documentación faltante Continúa en actividad 2	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
4	Clasificar el cambio ¿Cambio estándar? Si, continua con actividad 7. No, continúa en actividad 5.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
5	¿Cambio de alto impacto? Si, continua con actividad 8. No, continúa en actividad 6.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
6	¿Cambio no programado y de emergencia? Si, continua con actividad 9. No, continúa en actividad 4.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	Reporte clasificación del cambio
7	Aprobar cambio estándar Continúa en actividad 10.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
8	Aprobar cambio de alto impacto Continúa en actividad 10.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
9	Aprobar cambio no programado y de emergencia Continúa en actividad 10.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
10	¿Cambio aprobado? Sí, continúa en actividad 12. No, continúa en actividad 11.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
11	Rechazar el cambio y notificar a los interesados Finaliza	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	N.A
12	Notificar a los interesados	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	Registro de notificación a interesados
13	Planear el cambio	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	Plan de cambios aprobado
14	Implementar el cambio ¿Cambio exitoso? Sí, continúa en actividad 16. No, continúa en actividad 15.	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	Plan de cambios aprobado
15	Ejecutar Plan de Marcha atrás Finaliza	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	Plan de Marcha Atrás
16	Hacer revisión post-instalación (PIR)	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	
17	Cerrar el cambio y notificar a los interesados	Coordinaciones TIC	Profesional Universitario	
18	Evaluar proceso de Gestión de Cambio Finaliza	Coordinación de Seguimiento y Control	Profesional Universitario	Informe de Evaluación de Gestión de Cambios

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Manual de Seguridad de la Información	
Manual de Calidad	
Manual de gobierno en línea	
ISO20000 – Sistema gestión de servicios de TI	
ITIL® Foundation – Gestión de servicios TI	
Informe de evaluación de gestión de Cambios	
Registro de cambio en la herramienta de gestión	