

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.	Adopción del procedimiento Gestión de Cambios mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
2.	Adopción del procedimiento Gestión de Cambios mediante Resolución 942 del 03 de noviembre de 2020, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía.
3.	Se han modificado el objetivo, alcance, políticas de operación, flujo de aprobación y categorías de cambios. Los lineamientos operativos de este procedimiento han sido revisados y actualizados conforme a las directrices del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Jorge González CARGO: Profesional Universitario FECHA: 20-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jhon Fredy Velásquez CARGO: Profesional Especializado FECHA: 29-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Rigoberto Alan Guillot CARGO: Director - Tic FECHA: 18-07-2027 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO
NOMBRE: Luis Eduardo Salas Ibarra CARGO: Profesional Universitario FECHA: 18-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Jackelines Granados A. CARGO: Técnico Adm. – SIG FECHA: 28-06-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO	NOMBRE: Claudia Cuello Daza CARGO: Secretaria general FECHA: 19-07-2024 FIRMA: ORIGINAL FIRMADO

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

OBJETIVO	El objetivo de este procedimiento es establecer un proceso estructurado para gestionar los cambios relacionados con la infraestructura y los servicios de tecnología de la información (TI) de manera eficiente y controlada, a través del servicio de mesa de ayuda, minimizando el impacto negativo en las operaciones y garantizando la disponibilidad y seguridad de los servicios.
-----------------	---

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

ALCANCE	Este procedimiento abarca todos los cambios planificados y no planificados en la infraestructura y los servicios de TI, incluyendo hardware, software, redes y sistemas, que puedan afectar la disponibilidad, confidencialidad o integridad de los servicios de TI.
----------------	--

BASE LEGAL	Decreto 1078 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).
	Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico).
	Ley 1273 de 2009 (Ley de Delitos Informáticos).
	Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).
	Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).
	Circulares y Normativas de Entidades Regulatorias

DEFINICIONES	
Cambio estándar:	esto abarca los cambios que ocurren dentro del ciclo de vida normal de la infraestructura de TI, como actualizaciones, ajustes, mejoras, mantenimiento, depuración e implementaciones.
Cambio de emergencia:	son interrupciones inesperadas que exigen atención y resolución inmediatas. Los cambios de emergencia implican gestionar las solicitudes de cambio de forma retrospectiva, después de la implementación.
Cambio Normal:	Son cambios planificados que podrían alterar los entornos de producción de la infraestructura de TI de la entidad si no se planifican adecuadamente.
Comité de Gestión del Cambio:	Este equipo de colaboradores es responsable de aprobar, evaluar, analizar, programar y gestionar la ejecución de los cambios dentro de la organización.
Gestión de cambios:	el proceso responsable de controlar el ciclo de vida de todos los cambios, asegurando que se implementen de manera controlada y coordinada para minimizar la interrupción de los servicios de TI y garantizar que se obtengan los beneficios deseados.
PC:	Punto de control del procedimiento. Indica que la actividad implica revisar o verificar el cumplimiento de los requisitos o controles del mapa de riesgos o es necesaria para lograr el objetivo del procedimiento.
Roll back:	Esto se refiere a una operación inversa que permite volver a un estado anterior o como estaban las cosas antes de aplicar un cambio. Es crucial preservar la integridad de los datos en situaciones que requieren recuperación debido a un funcionamiento inadecuado posterior a la implementación o posibles errores derivados del cambio o una operación errónea.

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012
	GESTION DE LAS TICs	Versión: 3
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024

Sistema de información: Esto abarca los diversos elementos (humanos, tecnológicos, conocimientos, información) que constituyen una arquitectura de gestión y procesamiento de datos para cumplir con el objetivo o requisito de una organización.

Usuario solicitante: La persona que inicia una solicitud de cambio. Podría ser un miembro del Grupo de Trabajo de Soporte e Infraestructura de TI que planea implementar un cambio como parte de sus funciones y plan de trabajo, o podría ser cualquier individuo dentro de la organización que esté autorizado a proponer cambios en la infraestructura de TI de la organización. SHa1302

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Atender y gestionar de manera controlada las solicitudes de cambios relacionadas con las categorías de servicios de TI definidas por la Oficina de Tecnologías de la Información, asegurando su implementación adecuada según acuerdos y prioridades para evitar interrupciones en la prestación de dichos servicios.

Los responsables de cada cambio son los encargados de evaluar y tomar decisiones sobre las solicitudes, ya sea aprobándolas o rechazándolas según corresponda.

La mesa de servicios y sus canales de atención actúan como el único punto de contacto entre los servidores públicos de Prosperidad Social y el GIT de Infraestructura y Servicios de TI.

La priorización de cambios se realiza de acuerdo con su impacto:

- Para cambios de impacto alto y medio, se lleva a cabo una evaluación conjunta con el Gestor de Seguridad de la Información, el Coordinador del GIT de Infraestructura y Servicios de TI y el Líder del proceso responsable del cambio.
- Los cambios de impacto bajo, que representan riesgos mínimos, pueden ser gestionados por líderes de funciones específicas o como parte de las operaciones habituales.

Los cambios que afecten a toda la entidad (Prosperidad Social) o a un proceso en particular deben ser comunicados a través de la Oficina de Comunicaciones para informar a todos los servidores públicos.

Antes de implementarse en producción, todos los cambios deben ser probados en entornos de pruebas para evitar problemas e inconvenientes para los usuarios finales, siempre que existan ambientes de pruebas disponibles.

Se debe tener un plan de contingencia para revertir los cambios en caso de resultados negativos, con los elementos necesarios registrados en el Formato de Solicitud de Gestión de Cambios (F-GTI-10).

Los cambios de emergencia, que surgen como interrupciones inesperadas, se gestionan retrospectivamente después de su implementación. Es crucial realizar una revisión posterior a la implementación para comprender los riesgos potenciales y documentar detalladamente la ejecución del cambio.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registros
-----------	-----------------------------	-------------	-----------

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico		GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012	
		GESTION DE LAS TICs	Versión: 3	
		MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024	
1	Solicitud del cambio	<p>Todos los usuarios o el personal de TI, pueden solicitar un cambio ya sea como resultado de una nueva política, una actualización de seguridad, una mejora de rendimiento, entre otros motivos, través de la mesa de ayuda. y adjuntar el formato de solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005.</p> <p>El formato de solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005 debe incluir detalles sobre la naturaleza del cambio y su justificación</p>	Usuario solicitante	Mesa de ayuda - Formato solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005
2	Evaluación de cambio	<p>El equipo de Gestión de Cambios revisa todas las solicitudes de gestión de cambios recibidas y las evalúa para determinar la viabilidad y el impacto potencial en la infraestructura y los servicios TI.</p> <p>NOTA: se categoriza la solicitud de gestión de cambio según su urgencia y gravedad (evaluación técnica y de impacto).</p>	Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Mesa de Ayuda – Formato solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005
3	Evaluación técnica	<p>El equipo técnico evalúa el cambio propuesto para determinar su factibilidad y los recursos necesarios para implementarlo.</p> <p>Nota: se identifican posibles riesgos y se proponen medias de mitigación</p>	Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Informe de evaluación técnica
4	Evaluación de impacto	<p>Se evalúa el impacto del cambio en los servicios existentes, la posibilidad, el rendimiento y la seguridad de la infraestructura TI.</p> <p>Nota: se determina si se requiere la realización de pruebas de aceptación previas a la implementación.</p>	Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Informe de evaluación de impacto
5	Revisión por el responsable de cambios	El responsable de gestión de cambio revisa las solicitudes	Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de	Mesa de Ayuda –

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico		GESTIÓN DE CAMBIOS	Código: ME-GTI-P-012	
		GESTION DE LAS TICs	Versión: 3	
		MACROPROCESO ESTRATÉGICO	Fecha de vigencia: 22/07/2024	
		<p>recibidas en la mesa de ayuda, formato gestión de cambio ME-GTI-F-005, junto con las evaluaciones técnicas y de impacto.</p> <p>SI: si la solicitud es aceptada se pasa a la actividad número 4.</p> <p>NO: Informar al usuario solicitante sobre la NO APROBACIÓN de la solicitud de cambio. Se debe indicar el motivo por el cual no se aprobó la solicitud, para que el solicitante considere un replanteamiento del cambio actividad.</p>	cambio	Formato solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005
6	Planificación de la solicitud	<p>Luego de surtir el flujo de aprobación, el responsable de gestión de cambio debe notificar al usuario solicitante la aprobación y observaciones hechas a la solicitud.</p> <p>El responsable de gestión de cambio debe presentar un plan detallado del cambio, incluyendo actividades, recursos y cronograma.</p> <p>Se debe notificar por correo electrónico los detalles del cambio a todas las partes interesadas.</p>	Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Correo electrónico
7	Implementación del cambio	<p>Ejecutar el cambio de acuerdo con los aspectos definidos previamente en el Formato de solicitud de Gestión de Cambios y el plan establecido (se debe registrar todos los detalles relacionados con la implementación incluyendo cualquier desviación del plan original.</p> <p>NOTA: En caso de que se trate de un cambio de emergencia se da por entendido que el cambio ya se ejecutó para dar solución inmediata.</p>	Usuario Solicitante, Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Mesa de Ayuda – Formato solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico	GESTIÓN DE CAMBIOS		Código: ME-GTI-P-012	
	GESTION DE LAS TICs		Versión: 3	
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		Fecha de vigencia: 22/07/2024	
8	Prueba de validación	<p>Se requiere validar que el cambio se haya aplicado exitosamente, cumpliendo con los criterios de aceptación definidos en la planificación del cambio.</p> <p>SI: Si la aplicación del cambio fue exitosa se procede a cerrar la solicitud. Actividad 10</p> <p>NO: Se pasa a la actividad 6. Para realizar los ajustes necesarios</p>	Usuario Solicitante, Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Mesa de Ayuda – Formato solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005
9	Documentación y seguimiento	<p>Se debe actualizar todos los documentos relevantes, como diagramas de infraestructura, manuales de usuario y políticas de seguridad, para reflejar el cambio realizado. Además, se establece un seguimiento continuo para monitorear el desempeño de los sistemas y abordar cualquier problema que pueda surgir.</p>	Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Diagramas de infraestructura, manuales de usuario y políticas de seguridad.
10	Cierre del cambio	<p>Una vez completada la implementación y validación, se cierra el cambio en la mesa de ayuda</p>	Oficina TIC / Equipo responsable de gestión de cambio	Mesa de Ayuda – Formato solicitud de Gestión de cambios ME-GTI-F-005

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
NOMBRE	CÓDIGO
Informe de evaluación técnica.	N/A
Informe de evaluación de impacto.	N/A
Herramienta de gestión (Mesa de ayuda)	https://docs.google.com/forms/d/11p6lOHgXONGmoczwo74BZqHZiAcYQ9Fy1AGaFrtTvk/viewform?pli=1&pli=1&edit_requested=true
Formato solicitud de Gestión de cambios	ME-GTI-F-005
Política de seguridad y privacidad de la información	https://www.santamarta.gov.co/gestion-tic-1