	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: 208-TIC-Pr-14
		Versión: 02
		Vigente desde: 02/12/2022

1. OBJETIVO

Garantizar las necesidades del negocio que se comprenden en los cambios de la plataforma tecnológica y las solicitudes de cambio de negocio-RFC, aumentando su valor con el fin de reducir el impacto y minimizar la interrupción en la prestación de los servicios tecnológicos en la Caja de la Vivienda Popular-CVP.

2. ALCANCE

Da inicio con la recepción y análisis de la solicitud de cambios (RFC) de acuerdo con los servicios de la Oficina TIC, continua con la valoración, aprobación o rechazo de la solicitud realizada en la herramienta de mesa de ayuda. Identificando los roles que intervienen y las herramientas necesarias para su ejecución.

3. RESPONSABLES

La responsabilidad de la modificación, actualización y aplicación de este procedimiento está a cargo de la Oficina TIC.

4. GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES

- La mesa de ayuda y sus canales establecidos de atención son el punto único de contacto entre servidores públicos de la CVP y los servicios de la Oficina TIC.
- Todas las solicitudes de cambio deben ser solicitadas a través de la herramienta de mesa de ayuda de la CVP y gestionadas en la misma.
- Durante la ejecución del cambio de tecnologías de la información no se modificará el alcance, las actividades ni los archivos del cambio aprobado.
- El ejecutor del cambio debe informar mediante la solicitud de cambio generada sobre la herramienta de mesa de si fue necesario la ejecución de actividades de Roll Back.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: 208-TIC-Pr-14
		Versión: 02
		Vigente desde: 02/12/2022

- Las ventanas de mantenimiento serán ejecutadas según cada RFC presentada, así mismo la evaluación del tiempo de ejecución y el nivel de criticidad de este.
- Los anteriores horarios pueden ser modificados de acuerdo con las decisiones definidas por el líder del proceso de gestión TIC o el profesional universitario así mismo, como las aprobaciones en las solicitudes de cambios. Quiénes serán los responsables de evaluar el cambio solicitado y determinar la viabilidad técnica y operativa de implementarlo.
- Ventana de mantenimiento terceros: Atender los acuerdos de niveles de servicio establecidos con terceros
- Ventanas de mantenimiento extraordinaria
 - ✓ Se debe diligenciar el RFC.
 - ✓ Aprobar por el Jefe de la Oficina TIC
 - ✓ Aprobación por la administración
- En el análisis del cambio se debe identificar de forma clara: el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras. Además, se deberá identificar los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar el impacto en la entidad.
- Todas las decisiones de aprobación o rechazo de una solicitud de cambio deben estar documentadas en la herramienta de mesa de ayuda de la entidad, diligenciada por el CCC.
- Se debe contar con un rol back en caso de que el cambio resulte negativo, por esto, se debe prever que al revertir el cambio se tengan los elementos necesarios.
- En el caso de un cambio de emergencia, el cambio será aprobado de manera verbal y posterior, el jefe de Oficina TIC y/o el Profesional Universitario, deberán documentar este caso en la herramienta de mesa de servicios.
- No se consideran cambios de emergencia aquellos con los que se requiera dar cumplimiento a metas, objetivos ni compromisos

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI</p>	<p>Código: 208-TIC-Pr-14</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Vigente desde: 02/12/2022</p>

adquiridos con otras dependencias.

- Un cambio de emergencia soluciona cualquier interrupción que se presente en un servicio de alto impacto (afectación masiva, proceso misional, pérdida financiera, entre otros).
- Un cambio de emergencia evita un incumplimiento contractual o da cumplimiento a normatividad legal.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

CVP: Caja de Vivienda Popular.

Historia de Usuario: Es una descripción breve de las solicitudes o requisitos indicados desde el punto de vista del usuario que desea crear una nueva capacidad o característica en un sistema de información.

Hito: Corresponde a una historia de usuario que no puede ser resuelta en una iteración como fue definida o que requiere ser dividida en historias de usuario más pequeñas.

Criterios de Aceptación: Es el cumplimiento de los requisitos definidos por parte del usuario mediante una prueba de alto nivel al desarrollo generado para una historia de usuario.

Iteración: Entrega parcial o regular de las tareas definidas en un proyecto en tiempos de ejecución cortos.

Scrum: Con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios, es un marco de trabajo sencillo que permite la reducción de complejidad en el desarrollo y gestión de proyectos que son tendientes al cambio.

Prototipo: Con la finalidad de que sus desarrolladores puedan advertir eventuales fallas en el funcionamiento y descubrir falencias en el producto presentado, este consiste en la representación integral con funciones limitadas de un proceso de diseño en relación con la necesidad presentada de un proyecto que necesita ser verificada con el equipo de trabajo.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: 208-TIC-Pr-14
		Versión: 02
		Vigente desde: 02/12/2022

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

Cambio estándar: Un cambio recurrente, bien conocido, para el que existe un procedimiento predefinido a seguir, con un riesgo relativamente bajo, y que se considera la solución a unos requerimientos específicos o a determinadas circunstancias, donde la autorización a su implementación se da efectivamente con anticipación.

Cambio de emergencia: Son cambios que deben implementarse inmediatamente, requeridos para corregir o evitar problemas que generen daño o suspensión importante del servicio y que perjudiquen a un gran número de usuarios, sistemas o servicios críticos para la entidad.

Gestor de cambios: Rol que controla y lleva la trazabilidad de los cambios realizados. De igual forma, verifica el correcto diligenciamiento del formato de control de cambios. Por otra parte, es el encargado de planear, programar, gestionar, presidir e invitar a miembros permanentes y variables al comité de control de cambios.

Comité de Control de Cambios-CCC: Grupo interno interdisciplinario encargado de revisar y aprobar los requerimientos de cambio de forma periódica.

Ejecutor del cambio: Rol encargado de realizar las funciones que se establecen en la solicitud de cambio (RFC), con el fin de ejecutar la implementación que necesita el cambio.

Prioridad del cambio: Determina la importancia del RFC, la prioridad se asigna de acuerdo con el impacto y la urgencia de implementación del cambio.

Prioridad Alta: Servicio afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando actividades críticas de la CVP.

Prioridad Media: Servicio afectado impidiendo su uso, pero no afectando actividades críticas de la CVP.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: 208-TIC-Pr-14
		Versión: 02
		Vigente desde: 02/12/2022

Prioridad Baja: Un servicio se ve afectado, pero no impide su uso en la CVP.

Prioridad de acuerdo con el glpi.

Revisión Post Implementación (PIR): La Revisión Post Implementación (Post Implementation Review, PIR) tiene lugar tras la implementación de un Cambio. Determina el éxito de un cambio y su implementación, e identifica oportunidades para mejorar el proceso.

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

Solicitud de cambio (RFC): Es el formato en el cual se concreta y se evidencia la sugerencia para realizar modificaciones, creado para concentrar en un mismo formato la información referente desde el inicio de la solicitud, pasando por su autorización y concluyendo en su resolución. Puede ir documentado con los soportes y anexos necesarios que reúnan toda la información.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Documento s/ Registros
1	<p>Diligenciar la solicitud de cambios a través de la herramienta de mesa de servicios:</p> <p>Realizar solicitud de cambio, para cambios estándar con la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área solicitante. • Usuario solicitante. • Descripción del cambio. • Tipo de cambio (Nueva 	<p>Delegado Oficina TIC</p> <p>y/o Usuario Solicitante</p>	Herramienta mesa deayuda

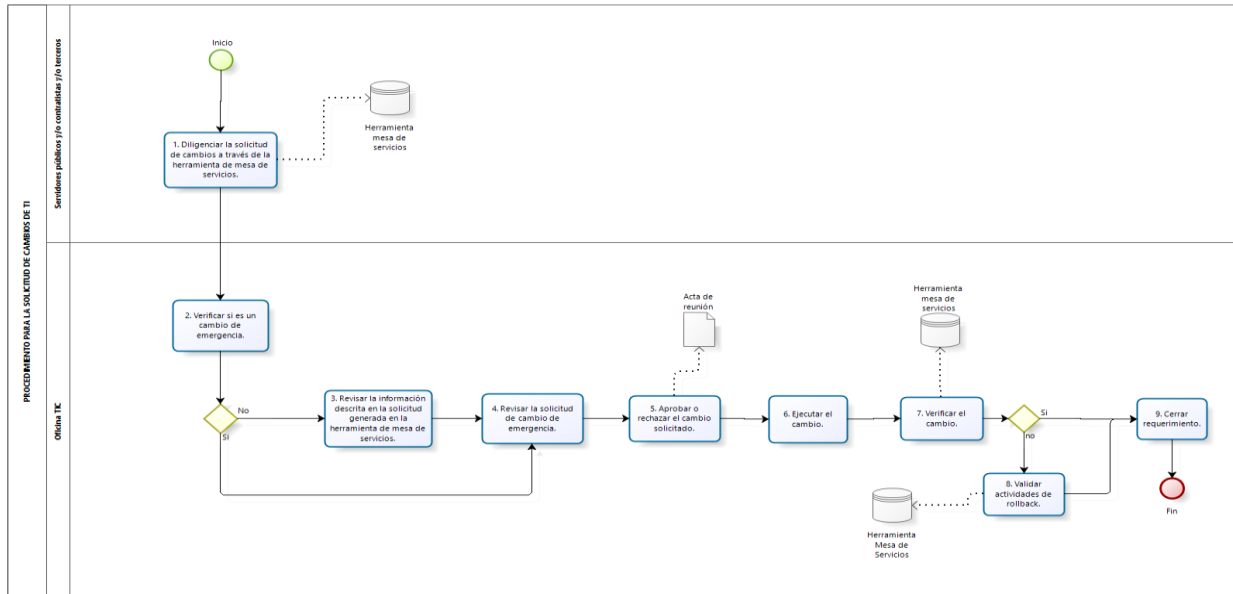
*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	<p>implementación o Actualización de plataforma TI).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información afectados (Si aplica). • Definir Urgencia, impacto y prioridad. • Tipo de Cambio (Planeado, Mejora, Emergencia). • Justificación del cambio. • Actividades de Rollback. • Fecha de solicitud. • Responsable de la ejecución del cambio. 		
2	<p>Verificar si es un cambio de emergencia:</p> <p>Si es un cambio emergencia, continua con la actividad 4.</p> <p>Si es un cambio estándar, continua con la actividad 3.</p>	<p>Jefe Oficina TIC y/o profesional universitario</p>	<p>N.A</p>
3	<p>Revisar la información descrita en la solicitud generada en la herramienta de mesa de servicios.</p> <p>Realizar la aprobación del cambio en la herramienta de mesa de servicios a través del módulo "Aprobaciones":</p> <p>0% - Aprobación para inicio del cambio 100% - Aprobación del cumplimiento al cambio.</p>	<p>Jefe Oficina TIC y/o profesional universitario</p>	<p>Herramienta mesa de servicios</p>

4	<p>Revisar la solicitud de cambio de emergencia:</p> <p>Se debe revisar la información del cambio de emergencia y finalizar con la aprobación de este.</p>	Profesional gestión de cambios de la Oficina TIC	N.A
5	<p>Aprobar o rechazar el cambio solicitado:</p> <p>Aprobar o rechazar la ejecución del cambio solicitado en la herramienta de mesa de servicio.</p>	Jefe Oficina TIC y/o profesional universitario	Acta de reunión
6	<p>Ejecutar el cambio:</p> <p>Se debe ejecutar el cambio de acuerdo con la solicitud de este realizado en la herramienta de mesa de ayuda diligenciando los campos en la solicitud asignada</p>	Oficina TIC	Herramienta mesa de servicios.
7	<p>Verificar el cambio:</p> <p>Luego de la ejecución del cambio, el responsable de la ejecución de este verificará la implementación.</p> <p>¿El cambio fue ejecutado con éxito?</p> <p>Si, ir a actividad 9. No, ir a actividad 8.</p>	Oficina TIC	Herramienta mesa de servicios.

8	<p>Validar actividades de rollback:</p> <p>Se deben validar las actividades de rollback definidas en la documentación del requerimiento generado en la herramienta de mesa de servicios.</p> <p>¿Se tienen actividades de rollback? Si, ejecutar rollback No, solucionar la falla</p>	Oficina TIC.	Herramienta de mesa de servicios
9	<p>Cerrar requerimiento:</p> <p>Cerrar la solicitud generada en la herramienta de mesa de ayuda, documentando las actividades llevadas a cabo en la ejecución del cambio.</p> <p>Fin</p>	Oficina TIC	Herramienta de mesa de servicios

7. DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI</p>	Código: 208-TIC-Pr-14
		Versión: 02
		Vigente desde: 02/12/2022

8. PUNTOS DE CONTROL

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
2	Cambio de emergencia	Aprobaciones de la solicitud de cambio en la herramienta de mesa de servicios.		
6	Ejecutar el cambio	Mantenimiento y/o actualización y/o optimización de la plataforma de TI de acuerdo con la ejecución de las solicitudes de cambio a través de la herramienta de mesa de servicios.	Según necesidad	Jefe Oficina TIC
7	Verificar el cambio	Disponibilidad de la plataforma TI mediante el seguimiento de la solicitud de cambio registrada en la herramienta de mesa de servicios.		

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

9.1 Normograma

- Ver Normograma

9.2 Documentos Internos

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: 208-TIC-Pr-14
		Versión: 02
		Vigente desde: 02/12/2022

- Ver Listado Maestro de Información Documentada o Listado Maestro de Documentos

9.3 Formatos Asociados

- N/A

9.4 Documentos Externos

- N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
1	15 Septiembre 2020	Versión inicial del procedimiento	Liliana Morales Jefe Oficina TIC.
2	28 de noviembre de 2022	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización del procedimiento en el título del procedimiento sus ítems. ✓ Modelamiento del diagrama de flujo en la herramienta Bizagi 	Luz Yamile Reyes Bonilla Jefe Oficina TIC

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI	Código: 208-TIC-Pr-14
		Versión: 02
		Vigente desde: 02/12/2022

11. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Fabian David Rojas Castiblanco Cargo: Contratista Oficina TIC Fecha: 25 de noviembre de 2022	Nombre: Camilo Augusto Ramos Beltrán Cargo: Profesional Universitario Fecha: 25 de noviembre de 2022 Nombre: Gustavo Adolfo Beltran Cargo: Contratista Oficina TIC Fecha: 25 de noviembre de 2022 Nombre: Wilmar Diaz Rodriguez Cargo: Contratista Oficina TIC Fecha: 25 de Noviembre de 2022	Nombre: Luz Yamile Reyes Bonilla Cargo: Jefe Oficina TIC Fecha: 30 de noviembre de 2022

Este documento fue revisado por parte de la Oficina Asesora de Planeación frente a la estructura del documento y cumplimiento de los lineamientos del SIG conforme a lo establecido en el numeral 4 del procedimiento control de la información documentada: 02/12/2022

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*