

	Gestión de Tecnologías de la Información	
	Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones	Código: PR-GTI-010
		Versión: 001
	Fecha: 15/10/2024	

1. ¿Para qué debo aplicar el documento?

Este procedimiento describe las actividades necesarias para gestionar cambios identificados en la infraestructura tecnológica de hardware y servicios de la UPIT. El procedimiento describe las acciones. Desde su identificación, evaluación, aprobación, planificación ejecución hasta la verificación de resultados de los cambios implementados en la infraestructura de la UPIT, con el fin de reducir la posibilidad e impactos generados por cambios no planificados o no controlados que generen indisponibilidad de la información o de los servicios tecnológicos de la UPIT.

Las actividades de gestión de cambios se controlan a través del software de mesa de ayuda GLPI del grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de información y comunicaciones, todas las acciones siguen las recomendaciones y buenas prácticas de gestión de cambios de las normas ISO y el modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

2. ¿Cuál es la aplicación del documento?

El presente Procedimiento inicia con la identificación de cambios generados por mejoras, ajustes o correcciones en los componentes tecnológicos de la infraestructura de la UPIT, continua con la evaluación de pertinencia del cambio, si los cambios son autorizados se programan y ejecutan de acuerdo con los planes aprobados, en caso de fallas se aplican las acciones que permitan revertir las modificaciones aplicadas y finaliza con la evaluación del resultado del cambio.

El procedimiento aplica a todas las modificaciones, ajustes o correcciones que se deban realizar sobre los componentes que soportan los servicios tecnológicos de la UPIT.

3. ¿Qué conceptos debo tener claros para comprender el documento?

Definiciones:

Cambio: Modificación significativa de un proceso, instalación, servicio o equipo ya existente.

Cambio estándar: Un cambio estándar es un cambio de bajo riesgo y bajo impacto que está predefinido y preaprobado. Los cambios estándar son cambios periódicos que siguen un procedimiento operativo estándar. Fuente ITIL®

Cambio de emergencia: Los cambios de emergencia son interrupciones inesperadas que deben resolverse lo antes posible. Los cambios de emergencia documentan las solicitudes de cambio retrospectivamente es decir después de la implementación.

	Gestión de Tecnologías de la Información	
	Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones	Código: PR-GTI-010
		Versión: 001
	Fecha: 15/10/2024	

Impacto: Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de la Entidad. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados.

Rollback: (Vuelta atrás). Conjunto de actividades de restauran un servicio o un componente tecnológico a su configuración previa.

Siglas:

ISO: International Standardization Organization. Organización internacional de estandarización

ITIL: Information Technology Infrastructure Library. (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, por sus siglas en Ingles)

4. ¿Qué leyes o normas aplican al documento?

La Normatividad que regula el presente procedimiento, se encuentra definidas en el Normograma de la UPIT disponible para consulta en el siguiente link: <https://upit.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/>.

5. ¿Qué documentos externos requiero conocer para la ejecución?

- Modelo de seguridad y privacidad de la información de MINTIC
- Política de Gobierno Digital MINTIC.

6. ¿Qué documentos internos requiero en la ejecución?

“La documentación interna que hace parte de este procedimiento y que se enuncian en las actividades, se encuentra definidas en el Banco de Documentos de la UPIT, en el siguiente link:

<https://upitgov.sharepoint.com/sites/Recursosdecomunicacionesdiseo/bancodedocumentosupit>

7. ¿Qué políticas de operación debo tener en cuenta?

- El proceso de Gestión de Cambios debe ser iniciado a través del Formato de Solicitud de Cambios de Infraestructura Tecnológica – FO-GTI-009 definido para documentar las solicitudes de cambio, el formato será revisado y gestionado por un profesional del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones, quién revisará y analizará todas las solicitudes para ser evaluadas por los profesionales de grupo interno trabajo de gestión de tecnología de información y comunicaciones.

	Gestión de Tecnologías de la Información	
	Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones	Código: PR-GTI-010
		Versión: 001
	Fecha: 15/10/2024	

- La información que contiene la solicitud de cambio debe ser diligenciada de manera clara y completa con el objetivo de que se puedan realizar una evaluación correcta del cambio propuesto. Las solicitudes de cambio se registran en el software de mesa de ayuda del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones.
- En todas las solicitudes de cambio es obligatorio que el responsable de su ejecución incluya el plan de retorno o *rollback*, para asegurar que en caso de que el cambio resulte fallido o no exitoso se cuente con la garantía de poder retornar el servicio o componente tecnológico a su punto inicial o estado antes de la implementación del cambio. El plan de marcha atrás debe contener la descripción de:
 - En qué punto se reconoce que un cambio no es exitoso y el riesgo es alto.
 - Quién autoriza iniciar el plan de marcha atrás.
 - Cuál es el punto de no retorno.
 - Pasos a seguir para restablecer el sistema al estado previo antes del cambio y los responsables del *rollback*.
- La ausencia del plan de *rollback*, o no incluirlo en la solicitud de cambio es causal de rechazo de las solicitudes de cambio.
- El grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones es el encargado de velar por la disponibilidad y correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos, sus profesionales son los encargados de aprobar, rechazar o solicitar ajustes a los cambios propuestos.
- El responsable del cambio debe garantizar el cumplimiento de las pruebas propuestas, con el fin de revisar y corregir los posibles defectos y excepciones del cambio, así como preparar los recursos necesarios para la implementación del cambio incluida la solicitud de las ventanas de mantenimiento, disponibilidad de personal o proveedores en caso de ser necesarios.
- Los cambios de emergencia se pueden programar de forma inmediata para dar solución a aquellos incidentes que estén afectando la correcta prestación de los servicios tecnológicos de la UPIT. Los cambios de emergencia son aprobados por el coordinador del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones.
- Los cambios de emergencia se pueden solicitar por medio de correo electrónico, llamada telefónica o reuniones presenciales o virtuales, dependiendo de la naturaleza del incidente a resolver.

	Gestión de Tecnologías de la Información	
	Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones	Código: PR-GTI-010
		Versión: 001
	Fecha: 15/10/2024	

- Se puede convocar un cambio de emergencia sin el registro en la herramienta de mesa de ayuda de la UPIT, el ejecutor del cambio deberá registrarlo en la herramienta de mesa de ayuda con posterioridad a la ejecución de las actividades realizadas. La documentación final de los cambios de emergencia debe ser presentada al coordinador del grupo interno de trabajo de gestión de las tecnologías de información y las comunicaciones para su revisión análisis causas e identificación de oportunidades de mejora.
- Las solicitudes de cambio Estándar y Normal se debe evaluar dentro de las 8 horas siguientes a su registro en la herramienta de mesa de ayuda GLPI.
- Los tiempos aproximados de la ejecución de las actividades de los cambios se deben registrar en el Formato de Solicitud de Cambios de Infraestructura Tecnológica – FO-GTI-009 o el vigente

8. ¿Cómo ejecuto el procedimiento?

No.	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
1	Identificar la necesidad de cambio y remitir mediante correo electrónico el Formato de Solicitud de Cambios de Infraestructura Tecnológica – FO-GTI-009 debidamente diligenciado al GIT de gestión de tecnologías de información y Comunicaciones.	Funcionarios y contratistas de Todas las dependencias solicitantes de cambios.	1 hora	Correo electrónico Formato de Solicitud de Cambios de Infraestructura Tecnológica – FO-GTI-009	Verificar que el cambio identificado no se trata de peticiones de soporte TIC
2	¿Es cambio de emergencia? Si: Continúa a la actividad 12.	Profesional de grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de	1 hora	Correo electrónico Formato de Solicitud de Cambios de Infraestructura	

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de
Tecnología de Información y
Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024

No.	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	No: Continúa a la actividad 3.	información y comunicaciones		Tecnológica – FO-GTI-009	
3	Registrar el cambio en la herramienta GLPI dispuesta por GIT de gestión de tecnologías de información y Comunicaciones.	Profesional de grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de información y comunicaciones	1 hora	Registro en herramienta GLPI	
4	Revisar el cambio, que esté correctamente diligenciado el Formato de Solicitud de Cambios de Infraestructura Tecnológica – FO-GTI-009 o el vigente y los detalles registrados en el ticket de mesa de ayuda.	Profesional de grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de información y comunicaciones	1 hora	Registro en herramienta GLPI	Verificar que la descripción de cambio se entienda, tenga consistencia y que sea viable de ejecutar.
5	¿La información se encuentra correctamente diligenciado? Si: Continúa a la actividad 7. No: Continúa a la actividad 6.	Profesional de grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de información y comunicaciones	1 hora	Registro en herramienta GLPI	
6	Rechazar el cambio. Notificar al solicitante las razones de	Profesional de grupo interno de trabajo de gestión de	1 hora	Correo electrónico	Confirmar que el peticionario recibe la comunicación



Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de
Tecnología de Información y
Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024

No.	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	rechazo del cambio, y fin del procedimiento,	tecnología de información y comunicaciones			de rechazo del cambio.
7	Analizar cambio. Verificar la necesidad y justificación del cambio, evaluar quién solicita el cambio, que justifica el cambio, que resultados se esperan del cambio, que riesgos tiene el cambio, que recursos se requieren, quién ejecutará el cambio y si el cambio está relacionado con otros cambios	Profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnología de información y comunicaciones Coordinador del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones	2 horas	Registro en herramienta GLPI	Identificar y analizar el nivel de impacto y riesgo del cambio utilizando los lineamientos del manual de administración de riesgos de la UPIT.
8	¿Es cambio estándar? Si: Continúa a la actividad 9. No: Continúa a la actividad 10	Profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnología de información y comunicaciones	2 horas	Registro en herramienta GLPI	
9	Ejecutar cambio estándar. Asignar cambio a los profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnología de	Profesionales del grupo interno de trabajo gestión de tecnología de información y comunicaciones	1 hora a 4 horas	Plan de trabajo del cambio, registro en GLPI del resultado del cambio	Verificar que se realizan las actividades del cambio de acuerdo con el plan previsto



Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de
Tecnología de Información y
Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024

No.	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	información y comunicaciones, y pasar a la actividad 12.				
10	¿Se aprueba la ejecución del cambio? Si: Continuar con la actividad 11. No: Notificar al petitionario y fin del procedimiento.	Profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnología de información y comunicaciones	2 horas	Registro en herramienta GLPI	Confirmar que el cambio se realizará en las fechas aprobadas.
11	Agendar cambio. Definir fecha y hora de la ejecución del cambio, asignar a los profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de información y comunicaciones que realizarán o supervisarán el cambio	Profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de información y comunicaciones	1 hora	Registro en herramienta GLPI	Verificar que el día y hora programado para el cambio se cuenta los recursos y permisos de las áreas que puedan verse afectadas.
12	Implementar. Ejecutar las actividades del cambio.	Profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnologías de información y comunicaciones	2 horas a 3 días	Plan de trabajo del cambio diligenciado por la dependencia solicitante en el Formato de Solicitud de Cambios de Infraestructura Tecnológica	Verificar que se cumple el plan aprobado de ejecución del cambio. Notificar al coordinador del grupo interno de trabajo de gestión de



Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de
Tecnología de Información y
Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024

No.	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
				FO-GTI-009, Registro en herramienta GLPI	tecnologías de información y comunicaciones
13	¿Cambio implementado exitosamente? Si: Continúa a la actividad 18. No: Continúa a la actividad 14.	Profesionales del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones	1 hora	Registro en herramienta GLPI	Verificar que las actividades realizadas en el cambio cumplieron los fines previstos. Notificar al coordinador del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones
14	Implementar plan de retroceso (roll back)	Profesionales del grupo interno de trabajo gestión de tecnología de información y comunicaciones	2 horas a 3 días	Registro en herramienta GLPI	Verificar que las modificaciones realizadas durante el cambio se hayan revertido y que los sistemas, dispositivos o servicios vuelven a la configuración que tenían antes del cambio.
15	Notificar al coordinador del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones	Profesionales del grupo interno de trabajo gestión de tecnología de información y comunicaciones	1 hora	Registro en herramienta GLPI	



Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de
Tecnología de Información y
Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024

No.	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
	del resultado del roll back del cambio.				
16	¿Cambio revertido con éxito? Si: Continúa a la actividad 18. No: Continúa a la actividad 17.	Profesionales del grupo interno de trabajo gestión de tecnología de información y comunicaciones	1 a 3 horas	Registro en herramienta GLPI	
17	Implementar plan de remediación	Profesionales del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones	2 horas a 3 días	Registro en herramienta GLPI	Verificar que se resuelve los posibles problemas generados por el cambio fallido. Notificar coordinador del grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones
18	Verificar documentación del cambio, identificar posibles oportunidades de mejora lecciones aprendidas Notificar al petionario del resultado.	Profesionales del grupo interno de trabajo gestión de tecnología de información y comunicaciones	2 horas	Registro en herramienta GLPI	



Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024

No.	Descripción de la Actividad	Responsable (cargo y área)	Duración	Registro	Acción de control
19	Cerrar cambio	Profesionales del grupo interno de trabajo de gestión de tecnología de información y comunicaciones	2 horas	Registro en herramienta GLPI	
	Fin del procedimiento				



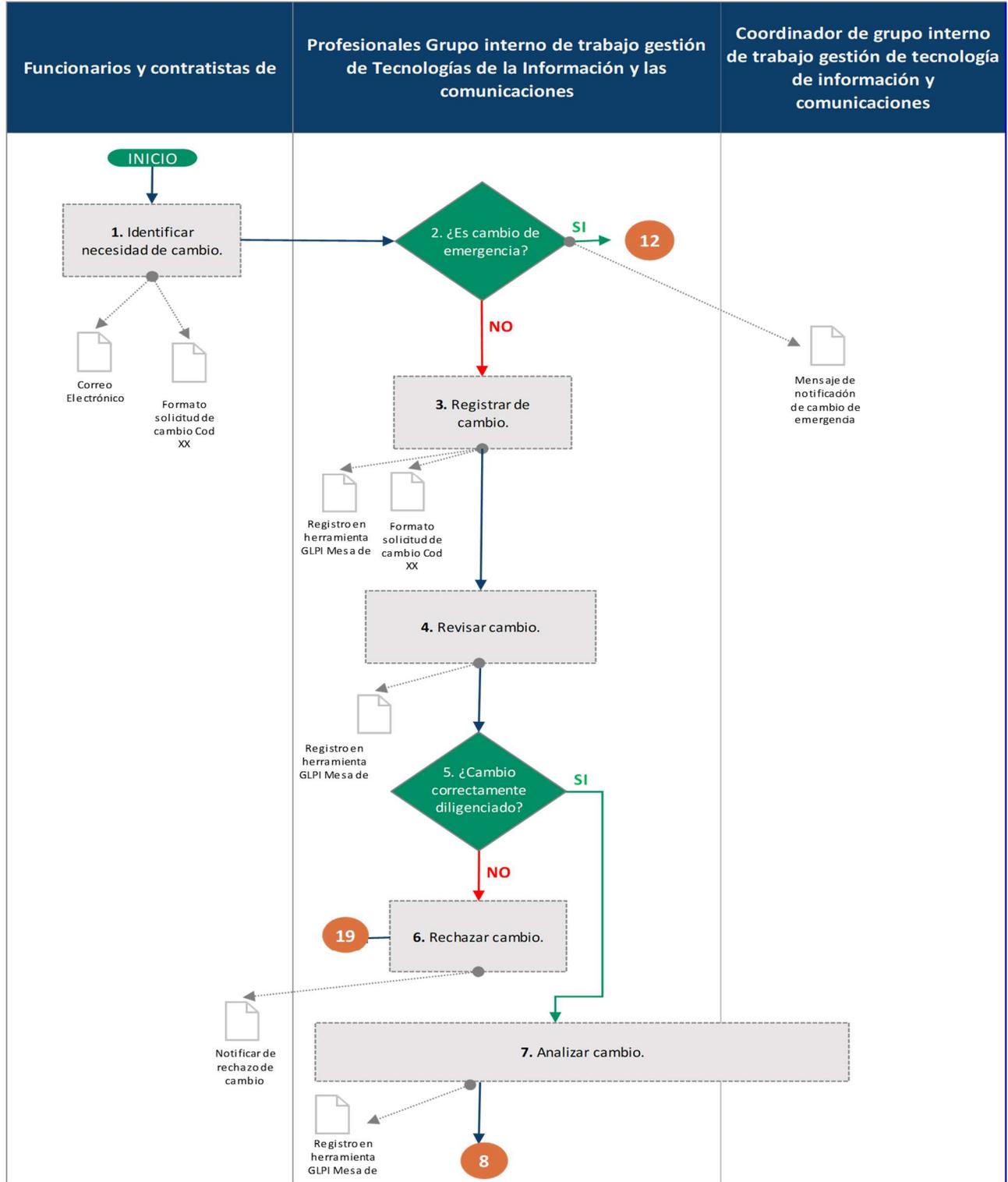
Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024



La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



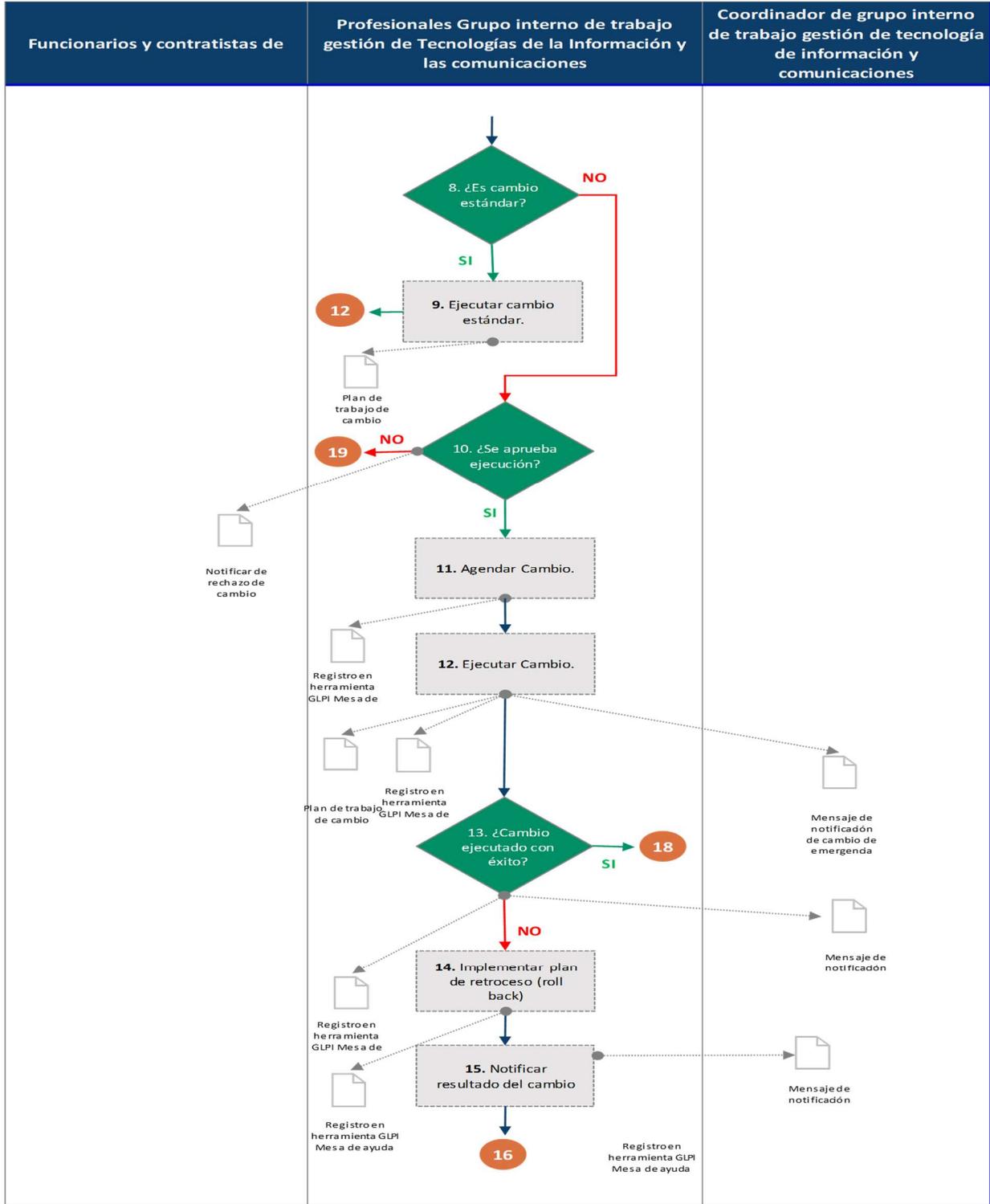
Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024



La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



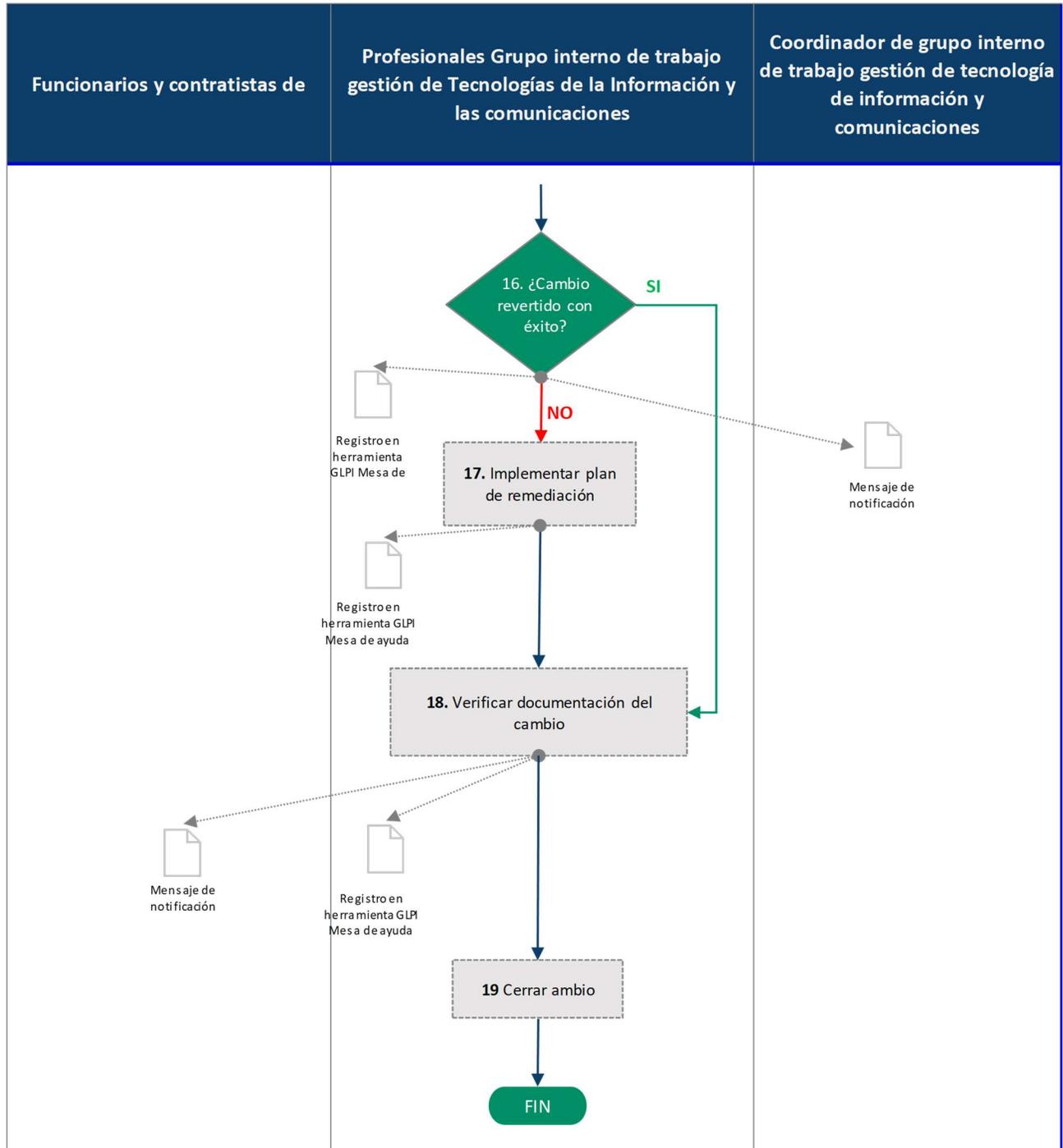
Gestión de Tecnologías de la Información

Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones

Código: PR-GTI-010

Versión: 001

Fecha: 15/10/2024



	Gestión de Tecnologías de la Información	
	Procedimiento de Gestión de Cambios de Tecnología de Información y Comunicaciones	Código: PR-GTI-010
		Versión: 001
		Fecha: 15/10/2024

9. ¿Qué producto o servicio se genera de este procedimiento?

	Descripción del Producto / Servicio
Servicios o componentes de infraestructura tecnológica	Componentes de infraestructura tecnológica o servicios informáticos de la UPIT mejorados, corregidos o actualizados de acuerdo con las especificaciones del cambio ejecutado o cuando el cambia falla los componentes tecnológicos o servicios se restauran a su configuración previa.

10. Control de documentos

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
1	15/10/2024	Creación del documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Juan Carlos Alarcón Contratista Grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones	Ricardo Diaz Cifuentes Contratista GIT de Planeación	Bismark Buenaños Coordinador de grupo interno de trabajo gestión de tecnologías de información y comunicaciones.