

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

GUIA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC



Oficina Asesora de Sistemas
Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada RITA
Red de Datos UDNET

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. BASE LEGAL	4
5. MARCOS DE REFERENCIA	5
6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	5
7. DEFINICIONES	7
8. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	7
9. GESTIÓN DE CAMBIOS	8

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

1. OBJETIVO

Analizar, planificar, implementar y verificar la realización de los cambios convenientes, minimizando el impacto en el ambiente de producción durante la atención de nuevos requerimientos, mejora de los servicios, resolución de contingencias y en general al ajustar o modificar los componentes de hardware, software o de configuración de TIC.

2. ALCANCE

La Gestión de Cambios prevé una planeación apropiada que tenga en cuenta el riesgo, el impacto y los niveles de autorización, y demanda la correcta coordinación, implementación, seguimiento, comunicación y documentación de los cambios que afectan a los servicios de TIC. Comprende desde el registro del cambio hasta la ejecución e implementación del mismo.

3. RESPONSABLES

3.1 Solicitante

Es la persona o grupo interesado al interior del área gestora de TIC que identifica la necesidad, y desarrolla y planea el cambio en el contexto de la ejecución de un proyecto, la gestión de plataformas y recursos, resolución de incidentes o durante la atención de un requerimiento externo.

3.2 Encargado de administrar el cambio

Funcionario o contratista que recibe la asignación de administrar los cambios. Las responsabilidades que asume son las definidas en el procedimiento, incluidos el registro de los datos solicitados en la herramienta adoptada en el área de TIC para este propósito. Entre ellas: autorizar cambios de bajo impacto, reunir al Comité de Control de Cambios (CAB) o al Comité de Control de Cambios de Emergencia (ECAB), revisar la documentación de los RFC's y obtener los datos a informar sobre el desempeño de la Gestión de Cambios.

3.2 Comité de Control de Cambios (CAB)

Equipo de personas conformado al interior del área de TIC, conocedor técnico de los procesos y servicios del área, que se reúne a solicitud del administrador del cambio, para valorar, evaluar y aprobar o rechazar la realización de cambios normales, catalogados en nivel de impacto medio y

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

alto, que implican modificaciones sobre la configuración, la plataforma y que pueden generar incidentes sobre la operación normal. La conformación de los miembros del comité puede ser variable a partir de una lista de candidatos con el conocimiento y capacidad de decisión. También pueden ser partícipes personales de otras áreas de TIC o representación de los usuarios finales. El registro del análisis, planes de implementación, reversión y autorización lo gestiona el encargado de administrar el cambio.

3.3 Comité de Control de Cambios de Emergencia (ECAB)

Equipo de personas conformado al interior del área de TIC, conector técnico de los procesos y servicios del área, que se reúne a solicitud del administrador del cambio, para valorar, evaluar y aprobar o rechazar la realización de cambios que por incidentes u otra necesidad deben aplicarse de inmediato, que ameritan el estudio y valoración para ser aplicados debido al impacto o los riesgos que conllevan respecto del estado de la plataforma. La conformación de los miembros del comité puede ser variable a partir de una lista de candidatos con el conocimiento y capacidad de decisión. También pueden ser partícipes personal de otras áreas de TIC o en representación de los usuarios finales. El registro del análisis, planes implementación, reversión y autorización lo gestiona el encargado de administrar el cambio.

3.4 Equipo técnico

Grupo de personas invitado a evaluar las actividades técnicas necesarias, identificar los riesgos sobre la plataforma o los servicios, el impacto en los sistemas afectados, los tiempos y las medidas de restauración que puedan requerirse de aprobarse la implementación de un cambio o RFC. La invitación la realiza el encargado de administrar el cambio en forma autónoma o consultando al jefe del área de gestión según las directrices internas del área.

3.5 Encargado de la gestión de procesos

Responsable de la verificación del registro de información de calidad, obtención de los indicadores e informes del área gestora de servicios de TIC según se describe en los diversos procedimientos y guías del proceso GSIT.

4. BASE LEGAL

- **Decreto 1078/2015. MinTIC** "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la información y las Comunicaciones" Titulo 9- Capítulo 1 Estrategia de Gobierno en Línea

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

- **Decreto 943/2014. Presidencia de la República de Colombia**, "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2014".
- **Acuerdo 01/2013. Universidad Distrital Francisco José de Caldas** "Por el cual se adopta el Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas".
- **Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 27001:2013**, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- **Norma Técnica Colombiana NTC -ISO/IEC 20000-1:2012**, Tecnología de la Información Gestión del Servicio

5. MARCOS DE REFERENCIA

ITIL v.3: Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.
COBIT 5: Permite que las tecnologías de la información y relacionadas se gobiernen y administren de una manera holística a nivel de toda la Organización

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 Objetivos de la Gestión de Cambios

La Gestión de Cambios comprende la evaluación, aprobación o rechazo y el seguimiento de un cambio solicitado, para el logro de los siguientes objetivos:

- 6.1.1** Manejar eficiente y rápidamente todos los cambios a partir de asegurar que se aplican buenas prácticas y métodos convenientes.
- 6.1.2** Minimizar el impacto de las incidencias definiendo y aplicando cambios que garanticen la calidad del servicio, mejorando el funcionamiento diario de las áreas gestoras de servicios TIC.
- 6.1.3** Priorizar la implementación de los cambios de acuerdo con los compromisos de servicio.
- 6.1.4** Optimizar la utilización de los recursos.

6.2 Horarios y otros criterios para la implementación de cambios

El área gestora define sus políticas y criterios para la implementación de cambios, incluidos el horario y el manejo de riesgos, los cuales serán referentes a consultar de acuerdo con el procedimiento y niveles de autorización que apliquen al cambio.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

6.3 Autorización de cambios

En concordancia con el procedimiento de gestión de cambios las áreas gestoras de servicios TIC deben proveer, mediante directrices internas, la conformación de, o adhesión a, los comités CAB y ECAB. Los registros RFC del cambio deben dejar constancia de las autorizaciones solicitadas, realizadas, del tipo de comité y de su conformación cuando este varíe.

6.4 Registros de calidad

Son registros y documentos de calidad la solicitud de RFC, los datos generados durante la realización del cambio según el procedimiento de gestión de cambio que se añaden al RFC, incluidos el cambio de estado, y los análisis de riesgo, impacto, planes de implementación y reversión requeridos de acuerdo a las actividades que el cambio demande.

6.5 Todo cambio en el ambiente de producción debe:

- Contar con un registro centralizado de todas las solicitudes de cambio (RFC)
- Ser objeto de análisis previo de su impacto en producción.
- Ser evaluado, aprobado, planificado y coordinada su implementación.
- Contar en su plan de implementación con alternativas de restauración o reversión
- Registrar la efectividad del resultado obtenido luego de realizado.
- Para los cambios sobre los servicios de misión crítica, o en los cuales el impacto es medio y alto, el área gestora debe definir las directrices de conformación del CAB y ECAB o adscribirse a un comité existente para aplicar los pasos del procedimiento de gestión de cambios que requieren de la autorización a este nivel.

6.6 Informes e indicadores

El encargado de la gestión de cambios obtiene, elabora y presenta los informes de la gestión de cambios producida en periodos de tiempo trimestrales y consolidadas anuales, así como la presentación de las estadísticas y datos requeridos para los indicadores del proceso y procedimientos relacionados.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

7. DEFINICIONES

Cambio: Cualquier acción deliberada que altera o tiene impacto sobre el alcance definido del proyecto, este se puede dar por la aparición de nuevos requerimientos o por la redefinición de productos o entregables dada una modificación presupuestal del proyecto.

Cambio de Emergencia: Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización.

Cambio Estándar: Un cambio recurrente, bien conocido, para el que existe un procedimiento predefinido a seguir, con un riesgo relativamente bajo, donde la autorización a su implementación se da efectivamente de antemano.

Cambio Normal: Es cualquier cambio temporal o permanente con determinado nivel de riesgo en cualquier componente.

Cambio Normal con Prioridad: Cambio que se debe implementar tan pronto como sea posible, para evitar o reducir el impacto sobre el negocio. Tiene asociada una prioridad inmediata, y debe controlarse bajo un procedimiento específico.

Control de cambios: es la actividad con la responsabilidad del control y tratamiento de los cambios, al objeto de promover el beneficio para el negocio a la vez que se minimiza el riesgo de interrupción de los servicios.

RFC: Sigla del inglés Request For Change, ver solicitud de cambio.

Solicitud de Cambio (RFC): Medio para proponer un cambio en cualquier componente. Debe estar soportado por un documento o registro donde se introduzcan la naturaleza y detalles del mismo, la justificación y autorización del cambio propuesto, así como el análisis del impacto del mismo.

8. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

8.1 Gestión de Solicitudes de TIC

Tiene por objetivo implementar el registro, seguimiento y control centralizado de los requerimientos de TIC en el área funcional designada mediante la especificación de los pasos, instrumentos y controles necesarios en la gestión de las solicitudes de servicio, de forma que sean atendidas

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

oportunamente y de manera uniforme, asegurando un nivel de prestación de servicios acorde al tipo de servicio o requerimiento recibido, maximizando la satisfacción de los usuarios.

8.2 Gestión de Incidentes de TIC

Tiene por objetivo Implementar el registro, seguimiento y control centralizado de incidentes de TIC en el área funcional designada mediante la especificación de los pasos, instrumentos y controles necesarios en la gestión de los incidentes, de forma que se restaure la operación normal de los sistemas o servicios, minimizando el impacto sobre los procesos afectados, incluidos los procesos críticos que invocan el Plan de Continuidad.

Este procedimiento se complementa con el procedimiento general GSIT-PR-005, Gestionar la Seguridad de la Información.

8.3 Formulación e Implementación de nuevos servicios de TI

Con base en el modelo de ciclo de vida del servicio, el procedimiento tiene por objetivo especificar los pasos generales, los registros y controles en la implementación de cualquier nuevo servicio de TI del proceso GSIT que apoye o soporte los procesos institucionales, desde la formulación de las necesidades y el proyecto hasta su entrega en producción estable.

9. GESTIÓN DE CAMBIOS

9.1 Solicitud de cambios o RFC's

Esta actividad la realiza la persona o el grupo de personas interesadas en que se realice el cambio. Consiste en informar al administrador de cambios que se solicita un cambio, y agregar en el documento de solicitud o RFC la siguiente información:

1. El nombre y versión del componente sobre el cual se solicita el cambio.
2. Nombre y Rol de la persona que da origen al cambio.
3. Fecha de la solicitud.
4. Fecha esperada de aplicación.
5. Duración estimada de implementación.
6. Costo estimado.
7. Indicador de urgencia del cambio.
8. Servicio afectado.
9. La necesidad del cambio.
10. Descripción del cambio solicitado y de los procedimientos que puede demandar su aplicación.
11. Efecto o resultado esperado del cambio.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

12. Comentarios complementarios
13. Estado del cambio. (En este caso SOLICITADO)
14. Firma (física o digital) del solicitante. Si se utiliza una aplicación el equivalente de firma será el registro de ingreso de la cuenta de usuario.

9.2 Evaluación del cambio

El encargado administrador de cambios convoca al Comité de Control de Cambios a una reunión en donde se discutirá el impacto del cambio en el proyecto, fundamentalmente en los recursos del proyecto y los entregables. Al finalizar la evaluación se cambiará el estado del RFC ha EVALUADO, y se agregan los comentarios de dicha evaluación, incluyendo la descripción del impacto de dicho cambio. Esto debe acompañarse de la firma del responsable de la evaluación. Se debe definir el plan de trabajo de la implementación del cambio.

9.3 Aprobación o Rechazo del cambio

Dada la evaluación del cambio, el Comité de Control de Cambios realizará la aprobación o rechazo del cambio solicitado. Se actualizará en el documento de seguimiento del RFC el estado del mismo ha APROBADO o RECHAZADO

9.4 Implementación

En el caso de que el cambio haya sido aprobado se realizará la implementación del mismo. Luego de implementado se modificará en el estado del RFC ha IMPLEMENTADO, con la descripción de la solución implementada.

9.5 Registros RFC y documentos asociados

Análisis de Riesgos
Plan de implementación
Plan de reversión

9.6 Ciclo de estados de un RFC

El ciclo de estados del RFC es el paso por una secuencia de estados desde la apertura hasta el cierre final, durante los cuales se añaden datos del proceso realizado. Los siguientes estados se adoptan en la presente guía:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

Solicitado. Primer estado del registro RFC con el cual se presenta la solicitud con que da inicio al procedimiento de gestión de cambios. Requiere la información relacionada en el numeral anterior 9.1.

En trámite. Estado en el que permanece el RFC durante la fase de solicitud y de análisis de riesgo e impacto. Durante este estado el RFC se encuentra a cargo del administrador de cambios, quien, durante su atención, añade gradualmente la información nueva como prioridad, asignación a alguno de los comités, enlaces o documentos de análisis de riesgos, impacto, plan de implementación, de reversión.

Evaluado. Estado del RFC luego de cualquiera de las autorizaciones que se determine requiere el RFC. Al recibir la autorización o rechazo, actualiza el estado y se añaden los resultados obtenidos y relacionan los documentos, si se han producido, como soporte de la autorización.

Rechazado. Estado del RFC que indica rechazo en algún punto durante el desarrollo del procedimiento.

Aprobado. Estado del RFC que indica que procede iniciar el desarrollo y se está en la programación para su realización.

Implementado. Estado del RFC al finalizar la ejecución de acuerdo al plan de implementación.

En validación. Estado en que permanece el RFC en espera de la validación del solicitante de resultados esperados o satisfactorios o de su fallo.

Cerrado. Estado final del RFC luego de la validación, en el cual se consignan los resultados y acciones finales.

Elaboró	Revisó	Aprobó
----------------	---------------	---------------

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DE TIC	Código: GSIT-PR-008-GUI-007	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

Nombre: Equipo SIGUD Cargo: N/A Fecha: 15/08/2017	Nombres: Roberto Ferro Escobar, Martha Cecilia Valdés Cruz, Beatriz Elisa Jaramillo Moreno Cargos: Director RITA, Jefe Oficina Red de Datos, Jefe Oficina Asesora de Sistemas Fecha: 15/09/2017	Nombre: Carlos Javier Mosquera Suárez Cargo: Rector Fecha: 15/09/2017
--	--	---