



}

## 1. OBJETIVO

Establecer un protocolo para la gestión de cambios de tecnologías de la información (TI) que se realicen en los diferentes dominios de TI definidos en el modelo de gestión y gobierno TI del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y adoptados por el proceso Gestión de la Información, que maximice el número de cambios de TI exitosos de forma que se realicen controlando el impacto sobre la operación de la entidad a través de los servicios TI y que garanticen la disponibilidad de la información, mediante las actividades citadas en el presente protocolo.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la solicitud de un cambio de tecnologías de la información por parte del usuario solicitante y contempla la convocatoria por parte del gestor del cambio, la validación de viabilidad del grupo de gestión de cambios donde aplique, ejecución del cambio y finaliza con la divulgación del resultado del cambio si se requiere.

## 3. DEFINICIONES

**Actividades Roll Back – Marcha atrás:** Actividades para volver a las condiciones iniciales deshaciendo los cambios.

**Ambiente de producción:** Es el ambiente donde se despliega el sistema de información en su versión final y operativa.

**Ambiente de pruebas:** Ubicación en la nube y/o servidores físicos y/o virtuales dentro de la cual se deja el producto desarrollado, de tal forma que este pueda ser probado y/o ajustado antes de su publicación final. Es el ambiente en el cual se realizan diferentes pruebas funcionales de las versiones del sistema de información o aplicación desarrollada, para el cual se dispone de recurso humano y tecnológico con el objetivo asegurar que el sistema o aplicación sea puesto en producción con el nivel necesario de calidad.

**Área funcional/Funcional:** Persona del proceso y/o área afectada con el cambio.

**Cambio:** Cualquier acción que altera o tiene impacto sobre los sistemas de información, los servicios y/o la infraestructura TI, en este último caso como la adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos de Configuración.

**Cambio de Emergencia:** Cualquier cambio ocasionado por la interrupción/afectación/indisponibilidad 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. El cambio se documentará con posterioridad a la superación del estado de emergencia.

**Cambio Estándar:** Un cambio recurrente, para el que existe un procedimiento, protocolo o rutina predefinida 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 de antemano, siempre y cuando proceda según la operación definida. Por ejemplo: establecer los perfiles de acceso de un nuevo usuario o cambios en equipos



de cómputo. El cambio estándar no requiere la ejecución del presente protocolo debido a que se realiza en el marco del procedimiento, protocolo o rutina definida para tal fin.

**Cambio Normal:** Es cualquier cambio temporal o permanente con determinado nivel de riesgo en cualquier elemento asociado a un servicio o producto tecnológico, que requiere la intervención del grupo de gestión del cambio designado por la Oficina de Tecnologías de la Información.

**DBA:** Administrador de base de datos.

**Elementos de configuración:** Cualquier componente que se requiera gestionar para poder entregar un servicio de TI<sup>1</sup> (por ejemplo, servidores, almacenamiento, redes y software.).

**Equipo o profesional implementador:** Especialista y/o equipo de trabajo de un Dominio de TI, profesional o contratista, encargados de la realización y desarrollo del cambio.

**Fecha de despliegue o ejecución del cambio:** Es la fecha para la implementación de un cambio definida en el marco de la gestión de la solicitud de cambio dependiendo de la prioridad con la que se encuentre clasificado.

**Gestión de Cambios:** Es el protocolo para el control y tratamiento de los cambios en cualquier elemento asociado a un servicio o producto tecnológico, con el objeto de promover el beneficio para la operación, involucrando la arquitectura empresarial, a la vez que se minimiza el riesgo de interrupción de los servicios.

**Gestor del cambio:** Designado por el jefe de la oficina de tecnologías de la información, quien se encarga de gestionar la solicitud de cambio.

**Grupo de gestión del cambio:** Encargados de evaluar la viabilidad del cambio, corresponden a los roles responsables de los dominios de TI o quien haga sus veces, definidos en el documento de "Estructura organizativa, roles y responsabilidades, oficina de tecnologías de la información" vigente, que apliquen para ser convocados según la naturaleza del cambio, liderado por él(la) Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información.

**Herramienta de gestión:** Software que permite realizar una eficiente gestión de solicitudes, a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos, donde se realiza el registro, seguimiento, consolidación y consulta de las solicitudes realizadas por los colaboradores de la Unidad.

**Pre-Requisitos:** Verificación de que el formato de solicitud de cambios registre que se cuente con las actividades para proceder con la implementación de cambios de tipo "cambio normal", cuando aplique por parte del gestor de cambios.

**Usuario solicitante:** Responsable de dominio de TI según el tipo de producto o servicio TI que requiera el cambio.

<sup>1</sup> Definición tomada de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-nacional-abierta-y-a-distancia/ingenieria-industrial/glosario-terminos-y-definiciones-itol-4/23472385>

 <b>Unidad para las Víctimas</b>	<b>PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	Código: 130,06,10-1
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Fecha: 04/04/2023 Página <b>3</b> de <b>7</b>

}

## 4. ACTIVIDADES

### 4.1 CREACIÓN, ANÁLISIS y EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE CAMBIO

- El usuario solicitante debe diligenciar el "Formato de solicitud de cambios" desde el ítem 1 al 8. Posteriormente, el usuario solicitante crea una solicitud a través de la mesa de servicios<sup>2</sup> adjuntando el formato citado y copiando al jefe de la OTI.
- La solicitud de cambio debe ser asignada por parte de la mesa de servicio al Gestor del cambio y se incluye el número del caso (ítem 1.2. del Formato de solicitud de cambios) previo a su envío. El Gestor del cambio debe verificar la consistencia y completitud del formato diligenciado. Así mismo debe verificar que esté debidamente justificado el cambio en el campo "3.1. Descripción del cambio – actividades planificadas" del "Formato de solicitud de cambios". Si alguna de estas condiciones no se cumple debe devolver la solicitud e informar al usuario solicitante vía correo electrónico y documentar el caso en la herramienta de gestión.
- El requerimiento de cambio debe ser escalado por parte del gestor del cambio al grupo de gestión de cambios, cuando así lo considere o según el impacto de este. Los casos en los cuales no se escalará son aquellos donde el cambio corresponde a tipo estándar o tipo emergencia.
- El grupo de gestión de cambios analiza el cambio según lo diligenciado en el formato, de solicitud de cambios para determinar su viabilidad, la cual se registrará en la herramienta de gestión.
- Si el grupo de gestión de cambios identifica que no es viable la solicitud de cambio, documenta la justificación y remite correo electrónico al gestor del cambio para que este sea quien realice la solicitud de ajuste del cambio al usuario solicitante vía correo electrónico.
- Si el grupo de gestión de cambios identifica que la solicitud de cambio es viable, pero se requiere ajustes, debe devolver al gestor del cambio correo electrónico con la información necesaria para continuar con la solicitud, quien gestionará con el usuario solicitante el ajuste al "Formato de solicitud de cambios". Ajustado el formato el usuario solicitante lo remite vía correo electrónico al gestor de cambios, quien escalará al grupo de gestión de cambios para nuevo análisis, generando nuevo correo electrónico donde se da el visto bueno para dar continuidad al cambio.
- Si el grupo de gestión de cambios determina la viabilidad del cambio, identifica si se requiere divulgación del cambio por parte del dominio de uso y apropiación, quien procederá si aplica, y asigna la solicitud al equipo o profesional implementador a través de la herramienta de gestión. El grupo de gestión de cambios diligenciaría el ítem 9 del "Formato de solicitud de cambios".

<sup>2</sup> La mesa de servicios es el punto único de contacto a nivel nacional para atender y resolver las solicitudes de soporte asociadas al portafolio de servicios de tecnología de la Unidad, a la cual se accede a través de:

- Correo electrónico y Teams a través de soporteoti@unidadvictimas.gov.co
- Aplicación web <https://mesadeservicios.unidadvictimas.gov.co/unidad/>
- Marcando el #5 desde cualquier teléfono de la Unidad
- Teléfono fijo en Bogotá 601 - 5082238,
- Celular de contacto 3188725295.



}

## 4.2 IMPLEMENTACION DEL CAMBIO

- El equipo o profesional implementador ejecuta el cambio, acorde a las actividades mencionadas en el "Formato de solicitud de cambios", documenta y notifica al gestor de cambios a través de la herramienta de gestión.
- El equipo o profesional implementador debe determinar si requiere ejecutar las actividades de marcha atrás, las implementa, documenta y notifica al gestor de cambios a través de la herramienta de gestión.

## 4.3 PRUEBAS DEL CAMBIO REALIZADO

- El gestor del cambio articula con el usuario solicitante las pruebas con los diferentes involucrados.
- Si la prueba es exitosa, el gestor del cambio documenta en la herramienta de gestión.
- Si la prueba no es exitosa el gestor de cambios reporta el resultado de las pruebas al equipo o profesional implementador, quienes determinan si se requiere ejecutar las actividades de marcha atrás o realizar las acciones pertinentes, las cuales debe documentar y notificar al gestor de cambios.
- En los dos escenarios el equipo o profesional implementador notifica las acciones realizadas al gestor de cambios para reiterar la gestión de pruebas.

## 4.4 FINALIZACION DE ACTIVIDADES

Finalizadas las actividades, desde el equipo de seguridad de la información se procederá a diligenciar los campos del análisis del riesgo después del cambio y cierre del cambio del "Formato de solicitud de cambios" ítems 10 y 11, posteriormente se remitirá al gestor de cambio para que realice el cargue y solución (cierre) del caso en la herramienta de gestión.

## 4.5 DIVULGACION DEL CAMBIO

Si se considera necesario, ya sea por parte del grupo de gestión de cambios o el gestor de cambios, se remitirá la información relacionada con el cambio para ser divulgada después de realizar el cambio, enviándola uso y apropiación de TI en caso de requerirse.

## 4.6 CAMBIO DE EMERGENCIA

Todos los cambios priorizados como de Emergencia deben ser aprobados por el(la) jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información para su ejecución.

Posterior al cambio de emergencia se realizará la documentación del formato de solicitud de cambios el cual se remitirá al gestor de cambios para su ingreso en la herramienta de gestión.

## 5. ANEXOS

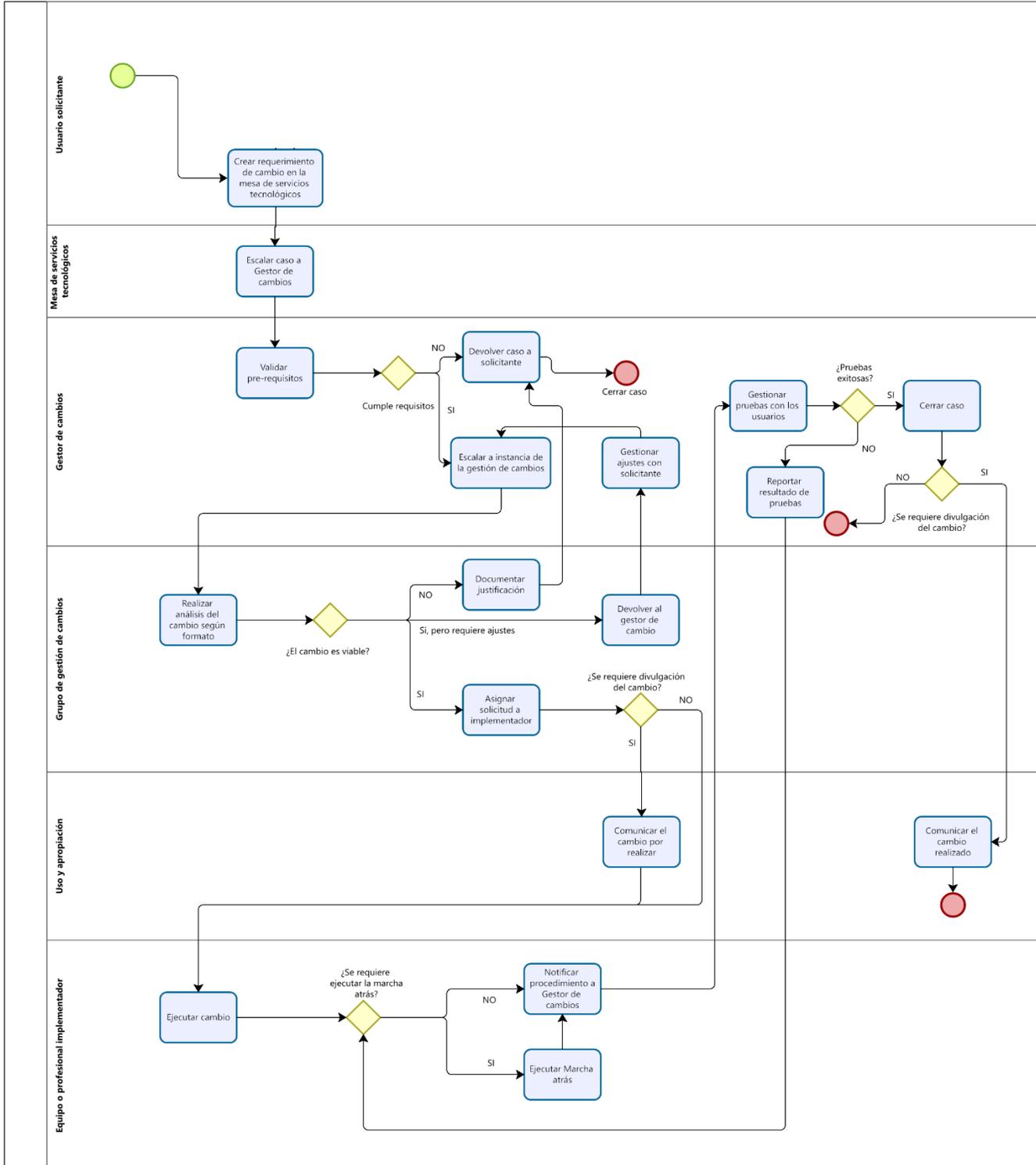
### 5.1 ANEXOS EJECUCIÓN PROCEDIMIENTO

- Anexo 1: Formato de Gestión de cambios
- Anexo 2: Plan Estratégico de Seguridad de la Información

## 5.2 ANEXOS INFORMATIVOS

### 5.2.1 Anexo esquema de actividades

Gráfico 1: Esquema de actividades protocolo de gestión de cambios



Fuente: Oficina de tecnologías de la información – Dominios TI



### 5.2.2 ANEXO HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Se configura en la herramienta de gestión un árbol de categorías del servicio "Gestión del cambio" de acuerdo con los dominios y necesidades identificadas:

**Modulo:** Requerimiento

**Servicio:** Gestión del cambio

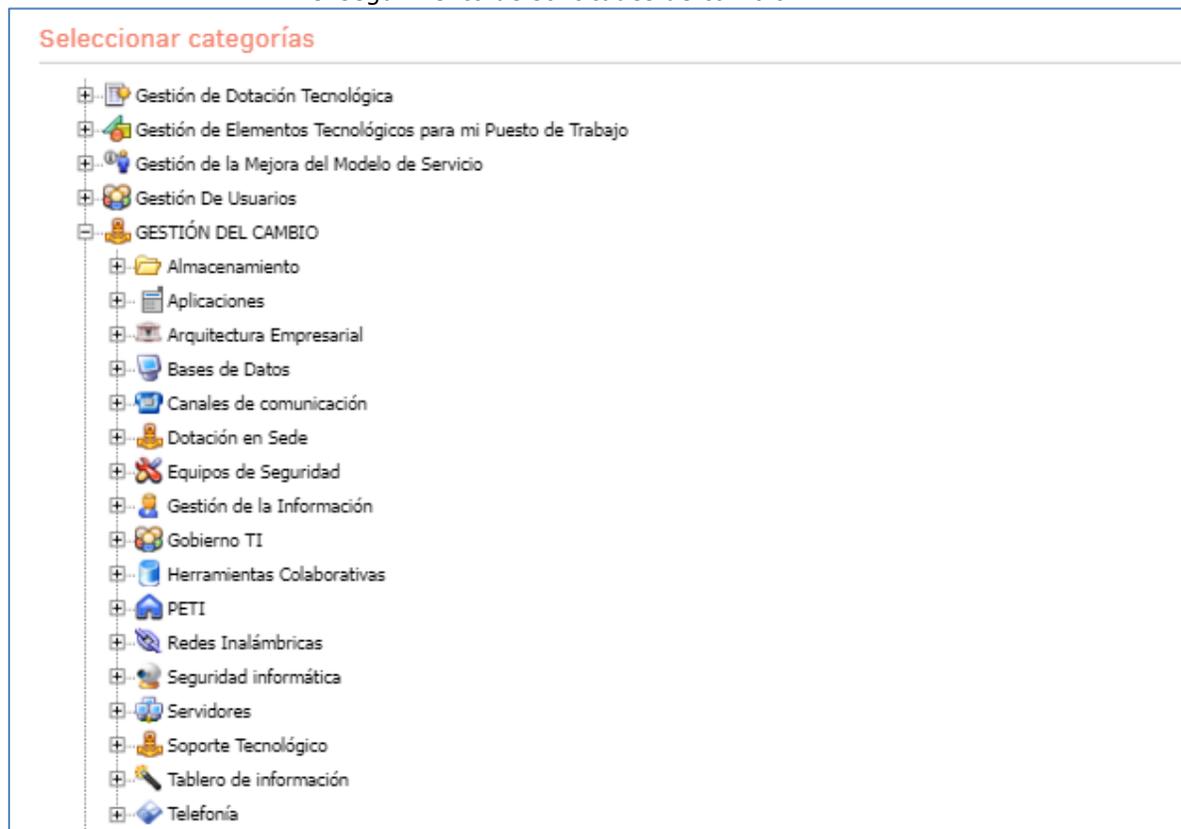
**Categorías:**

Tabla 1: Categorías de servicio de "Gestión del cambio" configuradas en herramienta de gestión para el seguimiento de solicitudes de cambio

Categorías
Infraestructura
Arquitectura y Gobierno de TI
Seguridad y Privacidad de la Información
Gestión de la Información
Gestión de Sistemas de Información
Servicios TI

Fuente: Oficina de tecnologías de la información – Dominio Servicios TI

Gráfico 2: Categorías del servicio "Gestión del cambio" vista desde la herramienta de gestión para el seguimiento de solicitudes de cambio



Fuente: Oficina de tecnologías de la información – Dominio Servicios TI



}

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	04/04/2023	Creación del documento