

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 1 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y acciones a seguir para gestionar de manera eficaz y eficiente los cambios realizados en la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, registrando todas las modificaciones, adiciones o eliminaciones de los elementos de configuración que puedan tener un efecto en los servicios, de manera tal que se apliquen de forma controlada para reducir al mínimo el impacto sobre los servicios, especialmente ante cualquier inconveniente o incidencia y fomentar la mejora continua en la calidad y disponibilidad de los servicios de TI, a través de la gestión adecuada de los cambios.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación, siendo responsable del manejo el Gestor de Cambios de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el apoyo de la mesa de trabajo establecida para dicha práctica. Inicia con la recepción y verificación de las solicitudes de cambios normales, de emergencia y estándar, en el entorno de TI, de los servicios definidos en la FGN y sus proveedores y finaliza con el informe y notificación del cambio al CAB o eCAB, según corresponda.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

CAB: (Change Advisory Board) Sigla en inglés de Consejo Asesor de Cambios, también llamado Comité de Control de Cambios.

Cambio: Adición, modificación o eliminación en la infraestructura de TI que pueda afectar directa o indirectamente operaciones de la organización.

Cambio de Emergencia: Los cambios de emergencia son aquellos que se deben realizar rápidamente en respuesta a una necesidad inmediata. Por consiguiente, los cambios de emergencia conllevan a un mayor riesgo para la FGN. Se convocará al eCAB (Comité de Cambios de Emergencia) para evaluar de manera rápida y decisiva. El proceso para manejar los cambios de emergencia se simplificará y se centrará en realizar un cambio lo más rápido posible, teniendo en cuenta el riesgo de agravar el problema.

Cambio Estándar: Estos son cambios pre-aprobados previamente por el Comité de Cambios debido a que tienen bajo impacto, son reconocidos y están documentados. Los cambios estándar requieren una autorización y evaluación de riesgos cuando se implementan por primera vez, pero las implementaciones posteriores se pueden realizar sin ello siempre y cuando que el cambio no se haya modificado. Para postular esta categoría de cambio primero se debe presentar como un cambio normal en el Comité de Cambios, el cual definirá la cantidad de cambios requeridos para que se defina como un cambio Estándar.

Cambio Normal: Es aquel que no es de emergencia ni estándar, y que requiere seguir el proceso completo de gestión de cambios; se deben programar, evaluar su riesgo, bajo, medio, alto y crítico, contar con una autorización o visto bueno del líder de la línea de servicio y ser presentado al CAB. Este no tiene un plan de actividades estándar.

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 2 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

CI: (Configuration Item) Sigla de elemento de configuración. Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TIC. La información sobre cada CI se almacena en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración o CMDB y es mantenido durante todo su ciclo de vida por la gestión de activos de TI. Los CI pueden ser servicios de TI, hardware, software, documentos y recursos.

CMDB: Sigla en inglés de Configuration Management DataBase. Es una base de datos donde se relacionan todos los componentes, tales como hardware, software, documentación, servicios o recursos.

Códigos de Cierre: Dentro de la práctica de control de cambios se definen los siguientes:

- **Exitoso:** Son los cambios cuya finalización de ejecución cumplieron con el objetivo planteado y aprobado en el Comité de Cambios.
- **Fallido:** Son los cambios cuya finalización de ejecución no cumplió con el objetivo planteado y aprobado en el Comité de Cambios.
- **No ejecutado:** Son los cambios aprobados en el Comité de Cambios y que no inician su ejecución durante la ventana de tiempo aprobada.
- **Rechazado:** Son los cambios que no cumplen con los requisitos estipulados por la Gestión de Cambios, por lo anterior no son aprobados en el Comité y de ser necesario se debe generar una nueva solicitud.
- **Cancelado:** Son los cambios creados en la herramienta de gestión y que no pasan al Comité Cambios para su evaluación.
- **Ejecutado sin aprobación:** Son los cambios que se ejecutan en la operación y que no fueron presentados al CAB o eCAB de la FGN y fueron identificados por la Gestión de Control de Cambios.

eCAB: (emergency Change Advisory Board) Sigla en inglés de Junta Asesora de Cambios de Emergencia, también llamado Comité de Control de Cambios de Emergencia

Extensiones de tiempo: Solicitud realizada por el servicio que se encuentra ejecutando el cambio, con el fin de ampliar la ventana inicial aprobada, para concluir el cambio sin realizar alguna afectación importante en la infraestructura de FGN.

KDB: Sigla de base de datos lógica que contiene los datos y la información, empleado por el sistema de gestión del conocimiento del servicio para TI.

MDT: Sigla de Mesa de Trabajo.

PIR: (Post Implementation Review) Sigla en inglés, la cual se traduce como la Revisión Posterior a la Implementación la cual tiene lugar tras la implementación de un cambio. Determina el éxito de un Cambio y su implementación, e identifica oportunidades para mejorar el proceso

PreCAB: Sesión previa al CAB para validar las solicitudes de Cambio postuladas para evaluación del comité de cambios.

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 3 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

RFC: Sigla de una solicitud formal para la implementación de un Cambio.

Rollback o reversión: Es una operación que devuelve a la base de datos a algún estado previo.

Tecnologías de la Información (TI): Es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos que apoyen a una organización.

Tipos de Cambio: Los cambios se podrán clasificar según su naturaleza entre cambios normales, de emergencia o estándar.

VoBo: Sigla de Visto Bueno. Permite informar que se ha dado aceptación ya sea por parte de los jefes, coordinadores o líderes de servicios.

4. DESARROLLO

4.1. Solicitud y registro

Cada vez que se requiera realizar cambios en los servicios de TI o aquellos que los afecten, se debe registrar a través de una Solicitud de Cambio, la cual se hará mediante el diligenciamiento del formato FGN-AP02-F-41 FORMATO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS, el cual deberá contar con la aprobación del jefe de departamento o coordinador de grupo del área al que pertenece la acción de cambio, según corresponda.

Si la solicitud de cambio se considera de emergencia, entonces se deberá cumplir con la entrega del documento FGN-AP02-F-41 FORMATO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS, con categoría Emergencia completamente diligenciado, con la aprobación del líder del servicio solicitante. Dicha documentación debe ser precisa y coherente con las actividades, riesgos e impacto que conlleven a la ejecución de éste.

Todos los aprovisionamientos a nivel de servidores físicos, virtuales, aplicaciones y componentes como memorias y discos, deberán ser canalizados por medio de la Gestión de Control de Cambios, es decir, el solicitante deberá registrar un cambio para proceder con el aprovisionamiento.

Si el cambio presenta indisponibilidad, el coordinador responsable del cambio debe gestionar las plantillas que informen las intermitencias o indisponibilidades a los usuarios. Esta actividad se debe incluir en el formato FGN-AP02-F-41 FORMATO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS y una vez se gestione debe enviarse por correo a los involucrados en la gestión del cambio indicando que se realizó la comunicación, adjuntando las evidencias correspondientes. Las piezas gráficas que se utilicen, deben cumplir con los lineamientos y procedimiento establecido por la Entidad.

Una vez diligenciados los formatos en su totalidad con el respectivo visto bueno del jefe, el solicitante o coordinador responsable del cambio hará el registro en la herramienta de Mesa de Servicios, anexando los formatos FGN-AP02-F-41 FORMATO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS y demás documentos que soporten la necesidad de la solicitud.

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 4 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

Cuando los cambios requieren ingreso de personal a sede o recinto, el solicitante debe prever la gestión para que se apruebe el acceso a quienes realizarán la labor de cambio.

Una vez realizado el registro, se asignará un consecutivo a la solicitud de cambio con el que será evaluado dentro del comité que corresponda.

4.2. Verificación y tipificación de la solicitud

El responsable o agente de la Mesa de Servicios, direccionará la solicitud al Gestor de Control de Cambios, y este último, revisará que los formatos estén correctamente diligenciados y contengan los soportes correspondientes, de no ser así se devolverá con una nota al solicitante, quien deberá subsanar las observaciones y presentar nuevamente la solicitud iniciando nuevamente el proceso.

Cumplido el requisito de presentación, el Gestor de Control de Cambios, establecerá el tipo de cambio de la solicitud, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Si el cambio se debe realizar rápidamente en respuesta a una necesidad inmediata y conlleva un riesgo alto para la FGN, se considera como cambio de emergencia. Estas solicitudes de cambios de emergencia deben llegar al eCAB mínimo con 3 horas de antelación a la hora de ejecución, de lo contrario, su gestión estará condicionada a los tiempos de las aprobaciones por el comité y de ser necesario se tendrá que reprogramar el cambio.
- Si el cambio genera indisponibilidad del servicio, su riesgo no es alto y no está catalogado como de emergencia, entonces la solicitud se considera como cambio normal. En el evento de que el cambio no genere indisponibilidad del servicio, se enviará al CAB, para que este decida el tipo de cambio al que pertenece (normal o estándar)

Las solicitudes de cambios deben ser evaluadas y programadas de acuerdo con su riesgo, prioridad y beneficio al negocio, utilizando la matriz de riesgos e impacto definida en el formato de FGN-AP02-F- 41 FORMATO DE GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS en la hoja de riesgos.

Según el tipo de cambio, si la solicitud ha sido catalogada como un cambio de emergencia entonces el Gestor de Control de Cambios convocará de manera urgente al eCAB. En su defecto, se revisará la solicitud en la siguiente sesión ordinaria que tenga programada el CAB, o de ser necesario, se convocará para realizar una evaluación PreCAB. La mesa de trabajo PreCAB se realizará cuando se requiera.

4.3. Reunión del Comité de Cambios

4.3.1. Comité de Cambios de Emergencia (eCAB)

Catalogado el cambio como de emergencia, se reunirá el eCAB de manera urgente dentro de las tres (3) horas siguientes al recibo correcto de la solicitud, según convocatoria enviada por el Gestor de Control de Cambios, pudiendo reunir los miembros de manera presencial, virtual o mixta, según las condiciones y necesidades del grupo y la

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 5 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

solicitud.

Cuando los cambios de emergencia presenten indisponibilidad o intermitencia, el coordinador del cambio o responsable del mismo debe comunicar tal situación a los usuarios del servicio mediante E-card, Banner en el portal, piezas gráficas, etc, con un mínimo de una (1) hora de anticipación al inicio del cambio. La pieza gráfica debe realizarse según el procedimiento establecido por la Entidad y estar aprobada por el o la Jefe de Departamento de Arquitectura de TI para ser enviada a través del correo subdireccion.tic@fiscalia.gov.co.

En todo caso, el coordinador de cambios gestionará la comunicación y enviará un correo indicando a todos los involucrados en la gestión del cambio, que ya se realizó el trámite correspondiente a la solicitud de aprobación de ejecución del cambio y la comunicación a los usuarios de la indisponibilidad, en caso de que se presente.

En la reunión del eCAB se tendrán en cuenta los siguientes puntos a tratar, entre otros:

- Validación de que la solicitud sea de emergencia (diligenciamiento de formatos, verificación de documentos soporte, sustentación de la solicitud y comunicaciones enviadas)
- Evaluar el cambio de emergencia, escuchando al coordinador del mismo.
- Análisis de riesgos e impacto
- Medidas a tomar
- Decisión de aprobación o no aprobación del cambio.

No serán aprobados aquellos cambios que no cumplan con los plazos mínimos de radicación o presenten documentación incompleta. Tampoco aquellos cambios cuyo impacto no es alto y no cuentan con una afectación importante hacia la operación de la entidad.

En caso de considerarlo necesario, el eCAB podrá solicitar pruebas, documentos o información que considere necesarias para la aprobación de un cambio, las cuales serán solicitadas por el Gestor de Control de Cambios a través de la herramienta de Mesa de Servicios para su trazabilidad.

La decisión del eCAB de aprobación o rechazo del cambio, la notificará el gestor de Control de cambios al Coordinador de Cambios y/o solicitante a través de la herramienta de Mesa de Servicios. En caso de rechazo, se documentarán las razones de la decisión y se cierra el caso.

4.3.2. Comité de Control de Cambios (CAB)

Las reuniones del Comité de Cambios (CAB) se realizan semanalmente, por convocatoria del Gestor de Control de cambios, recomendablemente los días miércoles en el horario de 3:00 pm a 5:00 pm, siempre y cuando sea día hábil, o cuando se considere pertinente.

Los cambios que se someterán a evaluación en la reunión del CAB serán aquellos que

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 6 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

fueron registrados en la herramienta de Mesa de Servicios antes de las 5:00 pm del día anterior a la reunión.

Reunido el CAB, verificará la documentación de la solicitud analizando los riesgos e impactos del cambio, escuchando las razones del solicitante o coordinador del cambio y a los demás invitados involucrados en el cambio, determinando si el cambio corresponde a uno normal o estándar.

Si el cambio no genera indisponibilidad, se refiere a procedimientos repetitivos, la estimación del riesgo es bajo y ya ha sido tratado anteriormente dentro de un cambio normal con un resultado exitoso, entonces este se considera como un cambio estándar. En caso que cumpla con estas condiciones, será catalogado como un cambio estándar.

Si un cambio aprobado como estándar genera afectación de servicio o genera Rollback, el cambio automáticamente perderá sus propiedades como cambio estándar y deberá ser postulado como normal nuevamente, sin la posibilidad de postularse nuevamente como un cambio estándar.

La Mesa del Comité de Control de Cambios, podrá solicitar pruebas o aprobaciones que considere necesarias para la aprobación de un cambio, las cuales serán solicitadas por el Gestor de Control de Cambios a través de la herramienta de Mesa de Servicios.

La decisión del CAB tendrá en cuenta que el objetivo del cambio se enfoque en minimizar el impacto causado, mejorar el índice de satisfacción de usuarios finales y el ahorro de costos.

Los resultados y conclusiones del análisis de los cambios deben de ser registrados en la herramienta de Mesa de Servicios.

La decisión del CAB de aprobación o rechazo del cambio, la notificará el gestor de Control de cambios al Coordinador de Cambios y/o solicitante a través de la herramienta de Mesa de Servicios. En caso **de** rechazo, se documentarán las razones de la decisión y se cierra el caso.

4.4. Ejecución del cambio

Una vez aprobado el cambio y notificado al solicitante, se procede a realizar la ejecución del cambio teniendo en cuenta las observaciones del CAB o eCAB, según corresponda.

El registro del cambio deberá ser actualizado por el Coordinador de cambios, con toda la información generada durante el proceso de gestión de control de cambios para permitir un detallado seguimiento de este, desde su aprobación hasta la evaluación final y cierre.

Terminada la ejecución del cambio y registradas las acciones en la Mesa de Servicios, el coordinador del cambio notificará por correo electrónico al Gestor de Control de Cambio para que este último, verifique el procedimiento que esté acorde a lo establecido.

En caso de observar algún hallazgo, se registrará en la herramienta de Mesa de Servicios

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 7 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

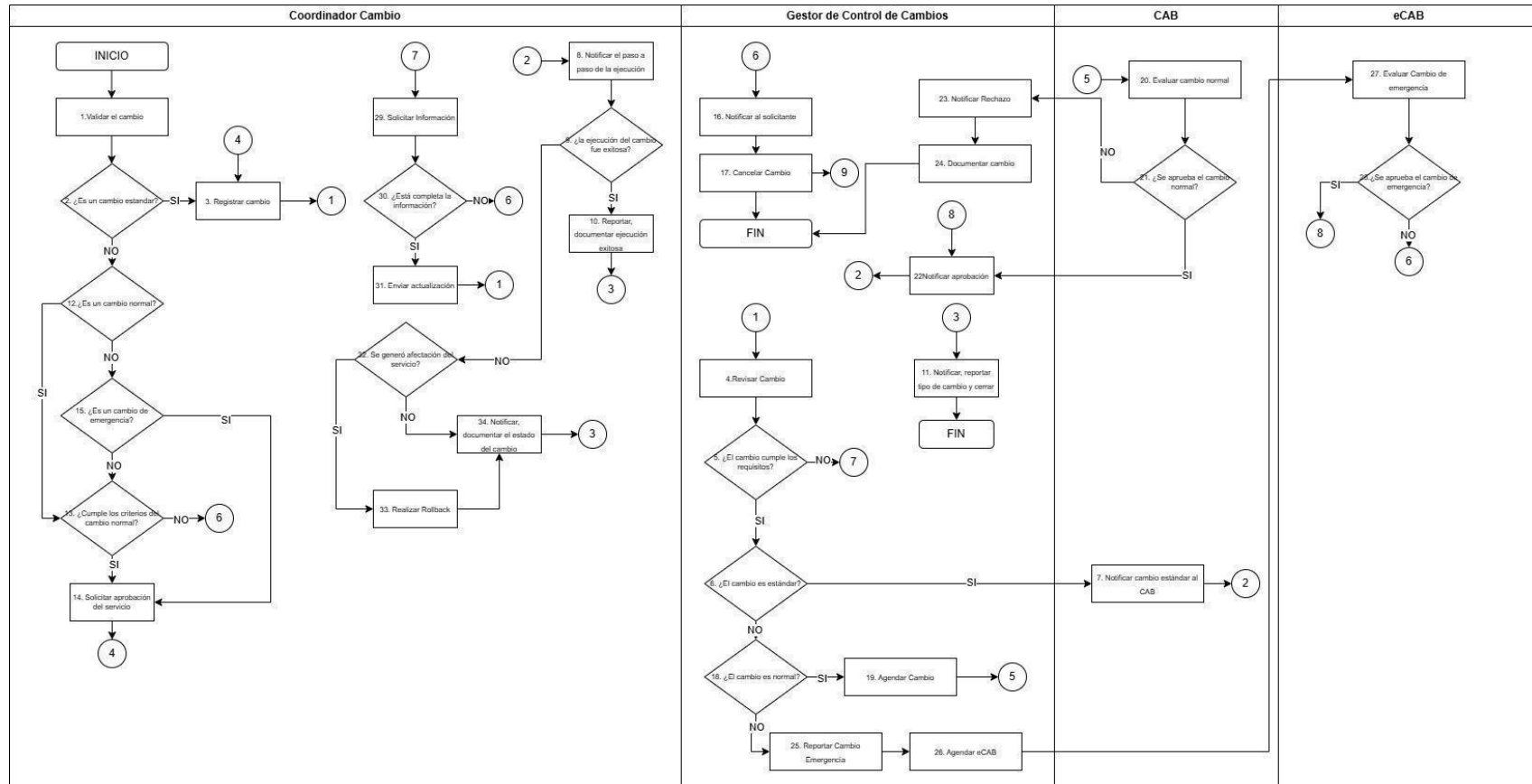
y se notificará por correo electrónico al Coordinador del Cambio para que subsane.

De estar conforme, se dejará evidencia en la herramienta de Mesa de Servicios y se cierra el caso.

4.5. Diagramas de flujo de la operación

4.5.1. Diagrama de flujo de cambios

Figura 1 Diagrama de flujo de cambios



Fuente: Elaboración propia.

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 1 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

4.6. Descripción de actividades

4.6.1. Actividades del diagrama de flujo de cambios

Tabla 1 Actividades del diagrama de flujo de cambios

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registros
1	Validar el cambio	La solicitud de cambio debe ser validada con el fin de verificar si el formato es el correcto	Coordinador de cambios	Herramienta de gestión
2	¿Es un cambio estándar?	Se debe validar el tipo de cambio. Si el cambio es un estándar, debe pasar a la actividad 3. Si no lo es debe pasar a la actividad 12	Coordinador de cambios	No aplica
3	Registrar cambio	Se solicitará al Coordinador de cambios que realice el registro en la herramienta y enviar el RFC por correo	Coordinador de cambios	Correo electrónico
4	Revisar Cambio	Se revisa que la información esté completa.	Gestor de Control de cambios	No aplica
5	¿el cambio cumple los requisitos?	Si el cambio cumple con los requisitos debe pasar a la actividad 6, en caso de que no cumpla debe ir a la actividad 29	Gestor de Control de cambios	No aplica
6	¿El cambio es estándar?	Si el cambio es estándar se debe continuar con la actividad 7. Si el cambio no es estándar, se debe continuar con la actividad 18.	Gestor de Control de cambios	No aplica
7	Notificar cambio estándar al CAB	En el CAB se debe notificar del cambio estándar.	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión
8	Notificar el paso a paso de la ejecución	Se debe notificar que el RFC ha comenzado	Coordinador de cambios	Herramienta de Gestión
9	¿La ejecución del cambio fue exitosa?	Si el cambio fue exitoso debe pasar a la actividad 10 Si no se debe realizar la actividad 22	Coordinador de cambios	No aplica
10	Reportar, documentar ejecución exitosa	Como el cambio fue ejecutado con éxito se debe informar al gestor de control de cambios.	Coordinador de cambios	Herramienta de Gestión

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 2 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registros
11	Notificar, reportar tipo de cambio y cerrar	Una vez se ha informado que el cambio es exitoso, se procede a realizar el cierre del cambio y notificar al CAB. Fin del proceso	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión
12	¿Es un cambio normal?	Si se trata de un cambio normal pasará a la actividad 13, en caso de que no sea debe pasar a la actividad 15	Coordinador de cambios	Herramienta de Gestión
13	¿Cumple con los criterios del cambio normal?	Si el cambio cumple con los criterios debe pasar a la actividad 14, en caso de que no debe ir a la actividad 16.	Coordinador de cambios	Herramienta de Gestión
14	Solicitar aprobación del servicio	Se debe contar con el visto bueno del servicio para la ejecución del cambio y debe continuar con la actividad 3	Coordinador de cambios	Herramienta de Gestión
15	¿Es un cambio de emergencia?	En caso de que sea un cambio de emergencia debe continuar con la actividad debe ir a la actividad 14.	Coordinador de cambios	Herramienta de Gestión
16	Notificar al solicitante	Viene de la actividad 13. Se debe notificar al solicitante del cambio que no se cumple con los requisitos.	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión
17	Cancelar cambio	Se realiza la cancelación del cambio. Fin del proceso	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión
18	¿El cambio es normal?	Viene de la actividad 6. Al ser un cambio normal, se continúa con la actividad 19. Sino es un cambio normal se realiza la actividad 25	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión
19	Agendar cambio	Una vez se tienen los cambios revisados y el listado de los que cumplen con los requisitos, se procede a enviar la agenda del CAB a todos los interesados. Se continúa con la actividad 20.	Gestor de Control de cambios	Correo electrónico Herramienta de Gestión
20	Evaluar cambio normal	Se realiza el Comité de cambios (CAB), para revisar uno a uno los cambios que se postularon, escuchando a los coordinadores del cambio exponer en qué consiste, por qué se debe ejecutar y los riesgos que implica su ejecución.	Gestor de Control de cambios	Acta Comité de Cambios

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 3 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registros
		Se continúa con la actividad 21.		
21	¿Se aprueba el cambio normal?	Posterior a la revisión uno a uno de los cambios normales en el Comité de Cambios, se procede a evaluarlos. Si el cambio se aprueba, se continúa con la actividad 22. Si el cambio no se aprueba se continúa con la actividad 23.	Gestor de Control de cambios	Acta Comité de Cambios
22	Notificar aprobación	Como el cambio se aprobó, se realiza la notificación al Coordinador de cambios	Gestor de Control de cambios	Correo electrónico Acta del Comité de Cambios
23	Notificar rechazo	Una vez el cambio se rechaza se realiza su correspondiente notificación.	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión
24	Documentar cambio	Se debe documentar el rechazo del cambio. Fin del proceso	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión
25	Reportar cambio de emergencia	Viene de la actividad 18. Al ser un cambio de emergencia debe reportarse al Ecab.	Gestor de Control de cambios	Correo electrónico Herramienta de Gestión
26	Agendar eCAB	Se realiza el agendamiento del eCAB	Gestor de Control de cambios	Correo electrónico Herramienta de Gestión
27	Evaluar el cambio de emergencia	Por parte de los miembros del eCAB se evalúa el cambio de emergencia, escuchando al coordinador del mismo.	eCAB	No aplica
28	¿Se aprueba el cambio de emergencia?	Si el cambio de emergencia es aprobado se procede a realizar la actividad 22. En caso de ser rechazado se procede con la actividad 16.	eCAB	Acta de Cambios
29	Solicitar información	Viene de la actividad 5. El cambio no cumple los requisitos y se debe solicitar la información faltante.	Gestor de Control de cambios	Correo electrónico

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 4 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Registros
30	¿Está completa la información?	En caso de estar completa la información debe pasar a la actividad 4. En caso de seguir incompleta debe pasar a la actividad 16.	Coordinador de cambios	No aplica
31	Enviar actualización	Al realizar la completitud de la información debe ser enviada al Gestor de control de cambios y pasar a la actividad 4	Gestor de Control de cambios	Herramienta de Gestión

Fuente: Elaboración propia

5. ASPECTOS GENERALES

5.1. Equipos de trabajo

Para la gestión del cambio, al interior de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, deberán estar conformados los siguientes equipos de trabajo:

A. Comité de Control de Cambios (CCC o CAB).

El Comité de Control de Cambios estará conformado con los siguientes servidores, quienes tendrán voz y voto para las decisiones que allí se tomen:

- ✓ El Gestor de Cambios FGN (Moderador)
- ✓ El Subdirector(a) de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado
- ✓ El Jefe del Departamento de Infraestructura o su delegado.
- ✓ El Jefe de Sistemas de Información o su delegado.
- ✓ El Coordinador de Seguridad Informática o su delegado.
- ✓ El Gestor de Despliegues.

Las decisiones o votos que se tomen dentro del Comité de Control de Cambios, se dejarán registradas en acta que deberá ser aprobada por todos los participantes, según el procedimiento establecido para tal fin.

De considerarlo necesario, el CAB invitará a las mesas de trabajo al representante de la Mesa de Servicios, al Coordinador de cambios (Persona que sustenta el cambio) o a quienes consideren pertinentes los miembros del CAB, pero estos invitados sólo podrán realizar observaciones, sugerencias y recomendaciones, sin derecho a votar alguna decisión del CAB.

Con el objeto de controlar la gestión del cambio, el CAB se reunirá de manera ordinaria una vez por semana. El volumen de la operación determinará si se debe aumentar la frecuencia de las reuniones. Los miembros participantes del CAB deben ser capaces de asegurar que todos los cambios se estudian en forma apropiada, tanto desde el punto de vista técnico como del negocio.

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 5 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

Las reuniones ordinarias del CAB se realizarán los días miércoles en el horario de 3:00pm a 5:00pm, siendo convocada por el Gestor de Control de Cambios. En caso que coincida el día del CAB con un festivo o no pueda ser realizado por eventos de fuerza mayor, se reprogramará para el día hábil siguiente o anterior, según las circunstancias y disponibilidad de los miembros.

B. Comité de Cambios de Emergencia (CCE o eCAB).

Cuando ocurren incidentes o problemas de resolución urgente, es necesario agilizar el proceso, por lo tanto, es importante identificar un subgrupo con la autoridad suficiente para tomar decisiones de emergencia. Para este caso, se convocará a mesa de trabajo urgente al Comité de Cambios de Emergencias, el cual estará conformado por los siguientes integrantes:

- ✓ El Gestor de control de Cambios de FGN. (moderador)
- ✓ Subdirector(a) de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado.
- ✓ El Jefe de Departamento de Sistemas de Información o su delegado
- ✓ El Coordinador de Seguridad Informática o su delegado.
- ✓ El Jefe de infraestructura o su delegado.

Las decisiones o votos que se tomen dentro del Comité de Cambios de Emergencia, se dejarán registradas en acta que deberá ser aprobada por todos los participantes.

5.2. Roles y responsabilidades

Tabla 2 Roles y responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Gestor de control de cambios	• Es responsable de clasificar, agendar de acuerdo con la prioridad, gestionar la aprobación y validar los cambios presentados en los diferentes comités, Comité de Control de Cambios o Comité Asesor de Cambios de Emergencia. El gestor de cambios debe conocer claramente el rol a realizar para tomar decisiones de manera objetiva y podrá citar personal adicional cuando se estime necesario a los comités para la aprobación de un cambio sobre la infraestructura o servicio y realizar seguimiento sobre las actividades programadas. • Aprobar el cumplimiento de la gestión, basado en la información de los cambios y de la FGN. • Realizar mejoras sobre el proceso de Cambios, basado en su conocimiento y las necesidades de la operación.

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 6 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

Rol	Responsabilidades
	• Apoyar al interior del equipo de trabajo, la difusión de la información relacionada al proceso, la cual sea de interés para la FGN.
Coordinador de cambios	• Es el responsable de hacer el registro de cambios en la herramienta de gestión. • Es el responsable de que el cambio tenga todo el contenido necesario para ser evaluado, realiza la evaluación de riesgo del cambio sobre la herramienta de gestión y cuando el cambio es aprobado coordina las actividades propias de su ejecución. • Si el Cambio presenta indisponibilidad debe realizar los trámites pertinentes para realizar las comunicaciones correspondientes a los usuarios. • Responsable de la presentación del cambio al eCAB o CAB • Debe acatar las sugerencias y/o solicitudes que se le realicen a los cambios por parte del eCAB o CAB • Es responsable de informar a los involucrados del cambio sobre el estado de aprobación del cambio posterior al CAB o eCAB. • Es responsable de notificar los avances de ejecución del cambio y entregar las evidencias de ejecución de este.
Representante de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	• Aprobar, rechazar y/o realizar sugerencias a las solicitudes de cambio normales, estándar y de emergencia de acuerdo a la evaluación y verificación que se realice de los cambios presentados en el CAB o eCAB teniendo en cuenta la capacidad y disponibilidad de los servicios de la FGN. • Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB convocados por el Gestor de control de cambios.
Jefe de Departamento de Sistemas de Información o quien designe	• Aprobar, rechazar y/o realizar sugerencias a las solicitudes de cambio normales, estándar y de emergencia de acuerdo a la evaluación y verificación que se realice de los cambios presentados en el CAB o eCAB teniendo en cuenta la capacidad y disponibilidad de los sistemas de información de la FGN. • Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB y eCAB convocados por el Gestor de control de cambios.

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 7 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

Rol	Responsabilidades
	Autorizar los cambios normales y/o de emergencia que tengan asociado los Sistemas de Información, con el fin de que CAB y el eCAB pueda realizar la evaluación y votación de los cambios.
Jefe de Departamento de Infraestructura y Redes o quien designe	- Aprobar, rechazar y/o realizar sugerencias a las solicitudes de cambio normales y estándar de acuerdo a la evaluación y verificación que se realice de los cambios presentados en el CAB, teniendo en cuenta la capacidad y disponibilidad de la Infraestructura de la FGN. - Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB y ECAB convocados por el Gestor de control de cambios. - Autorizar o no la solicitud de los cambios normales y/o de emergencia que tengan asociado la infraestructura de la FGN, con el fin de que CAB y el eCAB pueda realizar la evaluación y votación de los cambios.
Coordinador de Seguridad Informática o quien designe	- Aprobar, rechazar y/o realizar sugerencias a las solicitudes de cambio normales y estándar de acuerdo a la evaluación de riesgos de seguridad asociados con cada cambio propuesto y determinar si el cambio es seguro para implementarse. Es responsable de garantizar que los cambios en los sistemas de TI se realicen de forma segura y que no expongan a la Subdirección a riesgos de seguridad. - Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB y eCAB convocados por el Gestor de control de cambios.
Líder Funcional de Sistemas de Información	- Responsable de ejecutar las pruebas funcionales previas a un cambio normal o de emergencia, dando sus observaciones y su visto bueno de que se puede ejecutar en el cambio solicitado para los Sistemas de Información de la FGN. - Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB y ECAB convocados por el Gestor de control de cambios. - Responsable de ejecutar las pruebas funcionales posteriores a un cambio normal o de emergencia, dando sus observaciones y su visto bueno de que el aplicativo se encuentra operativo.
Líder Técnico de Sistemas de Información	Responsable de coordinar, registrar y presentar las solicitudes de cambio al CAB o eCAB por parte de los cambios de Sistemas de Información de la FGN.

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 8 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

Rol	Responsabilidades
	- Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB y ECAB convocados por el Gestor de control de cambios. - Responsable de coordinar, validar y ejecutar las actividades para ser realizadas para el cambio solicitado.
Gestor de Despliegues Sistemas de Información	- Aprobar, rechazar y/o realizar sugerencias a las solicitudes de cambio normales, estándar y de emergencia de acuerdo a la evaluación y verificación que se realice de los cambios presentados en el CAB o eCAB teniendo en cuenta la capacidad y disponibilidad de los sistemas de información de la FGN. - Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB y eCAB convocados por el Gestor de control de cambios. - Autorizar los cambios normales y/o de emergencia que tengan asociado los Sistemas de Información, con el fin de que CAB y el eCAB pueda realizar la evaluación y votación de los cambios. - Validar, verificar y asegurar que se siga el proceso de despliegue de los sistemas de información cuando se realice una nueva versión, actualización y/o nuevo Sistema de Información para la FGN.
Representante de la mesa de Servicios	- Realizar recomendaciones, sugerencias y observaciones a las solicitudes de cambio normales y estándar de acuerdo a la evaluación y verificación que se realice de los cambios presentados en el CAB, teniendo en cuenta la capacidad y disponibilidad de la mesa de servicios y la afectación que el cambio pueda tener sobre los usuarios de la infraestructura y/o los sistemas de información de FGN. - Atender, apoyar y participar en las convocatorias de los CAB convocados por el Gestor de control de cambios

Fuente: Elaboración propia

5.3. Matriz RACI

Se emplea la matriz de responsabilidades RACI que especifica para cada una de las actividades el papel que juega cada uno de los participantes. A continuación, se definen los actores de la matriz RACI:

- **Responsible (Responsable):** Es la persona encargada de hacer la tarea en cuestión.
- **Accountable (Responsable Final):** Es el único responsable de la correcta ejecución

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 9 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

de la tarea.

- **Consulted (Consultado):** Las personas que deben ser consultadas para la realización de la tarea.
- **Informed (Informado):** Las personas que deben ser informadas sobre el progreso de ejecución de la tarea.

5.3.1. Matriz RACI – Cambios

Tabla 3 Matriz RACI – Cambios

Rol Actividad	Gestor de control de cambios	Coordinador de cambios	Coordinador de Infraestructura	Coordinador de Seguridad Informática	Coordinador de Sistemas de Información	Representante de la Sub TIC	Gestor de Despliegues	Representante de la mesa de Servicios
Validar el cambio	I	AR	I	C	C	I	I	I
Registrar cambio	I	AR	I	C	C	I	C	I
Revisar Cambio	AR	I	I	C	C	I	I	I
Notificar cambio estándar al CAB	AR	I	C	C	C	C	C	C
Notificar el paso a paso de la ejecución.	C	AR	I	I	I	I	I	I
Reportar, documentar ejecución exitosa.	C	AR	I	I	I	I	I	I

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 10 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

Rol	Gestor de control de cambios	Coordinador de cambios	Coordinador de Infraestructura	Coordinador de Seguridad Informática	Coordinador de Sistemas de Información	Representante de la Sub TIC	Gestor de Despliegues	Representante de la mesa de Servicios
Actividad								
Notificar, reportar tipo de cambio y cerrar	AR	C	I	I	I	I	I	I
Solicitar aprobación del servicio	I	AR	I	C	C	C	C	I
Notificar al solicitante	AR	I	C	C	C	C	C	C
Cancelar cambio	AR	I	C	C	C	C	C	C
Agendar cambio	AR	I	C	C	C	C	C	C
Evaluar cambios	I	C	AR	AR	AR	AR	AR	AR
Notificar aprobación	AR	I	C	C	C	C	C	C
Notificar rechazo	AR	I	C	C	C	C	C	C
Documentar cambio	AR	I	C	C	C	C	C	C

	PROCESO DE GESTIÓN TIC	Código: FGN-AP02-G-03 Versión: 01 Página: 11 de 19
	GUÍA OPERACIONAL GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS	

Rol	Gestor de control de cambios	Coordinador de cambios	Coordinador de Infraestructura	Coordinador de Seguridad Informática	Coordinador de Sistemas de Información	Representante de la Sub TIC	Gestor de Despliegues	Representante de la mesa de Servicios
Actividad								
Reportar cambio de emergencia	AR	I	C	C	C	C	C	C
Agendar eCAB	AR	I	C	C	C	C	C	C
Evaluar el cambio de emergencia	IC	IC	AR		AR	AR	AR	I
Solicitar información	I	AR	C	C	C	C	C	C
Enviar actualización	I	AR	C	C	C	C	C	C

6. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisó: Jenny Lorena Garzon Jefe del Departamento de Arquitectura de TI - Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Aprobó: Líder del proceso Gestión TIC, Alejandra Torres Duque, Subdirectora Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.