







## 1. Objetivo, alcance y convenciones

<b>Objetivo</b>	Administrar eficiente y eficazmente los diferentes cambios que se solicitan en los servicios TIC, garantizando el seguimiento de los procedimientos diseñados, con el fin de asegurar que los cambios se desarrollen en un entorno controlado minimizando el impacto negativo que estos puedan tener en los servicios TIC.
<b>Alcance</b>	Inicia desde el registro, validación y aceptación de los cambios en el servicio TIC, continua con el desarrollo de la implementación de los cambios, la valoración de los resultados obtenidos y en caso de fallo en éste, la generación de rollback, finalizando con el cierre de cambio.

	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
					Mínimo	Máximo
Convenciones						

## 2. Disposiciones Generales

### 1. POLITICAS GENERALES

- La necesidad de solicitud de un cambio surge de la gestión de los procedimientos de TI como son los de: Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de la continuidad, Gestión de disponibilidad, Gestión de problemas o Gestión de capacidad.
- Este procedimiento es coordinado por el Gestor de Cambios del MEN y el especializado Gestor de Cambios del proveedor del servicio.
- Todo tipo de cambio debe ser solicitado a través de la herramienta de gestión y diligenciando el formato de solicitud de cambios para que de esta manera quede registrado.



## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

### 2. Disposiciones Generales

- Los cambios que involucren la incorporación de nuevas tecnologías que favorecen la agilidad, pueden exceptuar los pasos de validación técnica, el comité de cambios, planeación de ventanas de implementación siempre que la plataforma tecnológica y recursos hayan sido planificados y dimensionados previamente en un análisis externo al proceso para asegurar que estos asuntos ya han sido considerados y centrar la gestión de cambios en medir la oportunidad en la implementación (velocidad) y la confiabilidad de los resultados.
- Los cambios que requieren una gestión de TI de alta velocidad serán administrados bajo una metodología ágil compatible con la incorporación de los conceptos de integración continua, entrega continua y la generación temprana de valor.
- Todos los cambios que no se encuentren en el listado de cambios estándar del MEN deben ser reportados a través de una orden de cambio que se registra en la herramienta de gestión.
- Para cambios de escasa importancia o que se repiten periódicamente (Cambios estándar o pre-aprobados) pueden acordarse procedimientos estándar que no requieran la aprobación de la Gestión de Cambios para cada caso y cuando estos pasos son ejecutados por primera vez sin ningún tipo de inconveniente se procede a registrarlos en el listado de cambios estándar del MEN.
- Todo cambio de prioridad alta o crítica debe ser aprobado por los Comités (Normal o Emergencia) según corresponda.
- No se implementará ningún cambio sobre los servicios de TI del MEN sin que este se encuentre registrado y haya sido filtrado por el gestor de cambios en la herramienta de gestión con su respectiva viabilidad técnica y las aprobaciones del CAB y ECAB.
- Todo cambio normal y de emergencia debe registrar el seguimiento y los resultados del ciclo de vida del cambio.
- Todos los cambios registrados tendrán un seguimiento y los avances serán comunicados a los interesados. Asegurar que en el registro de un cambio siempre queden relacionados los elementos de configuración afectados.
- Asegurar que en el registro de un cambio siempre queden relacionados los incidentes o problemas que se solucionarán con la implementación del mismo.
- Las aprobaciones o rechazos realizados en el comité CAB o ECAB deben quedar registrados en la herramienta de gestión y opcionalmente sobre la respectiva Orden de Cambios, así como en el registro estipulado en el acta de reunión de los comités.
- Los desarrollos o ajustes realizados a los sistemas de información serán gestionados por el Procedimiento de Cambios en coordinación con la Gestión de Entrega, acuerdo con el procedimiento establecido por el MEN.

### 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

## 2. Disposiciones Generales

**Acuerdos de Niveles de Servicio-ANS:** Acuerdo entre un proveedor de servicios TI y un cliente. El ANS describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicio de TI y del cliente. Un único ANS puede cubrir varios servicios TI y/o varios clientes. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

**Áreas Usuarias del MEN:** Personal, funcionarios y contratistas pertenecientes a las unidades organizacionales, direcciones, y oficinas adscritas y contempladas dentro del Organigrama General del MEN.

**Base de conocimiento:** Repositorio que contiene guías, instructivos, manuales y documentación que apoyan la gestión de servicios de la Entidad.

**Base de Datos de Errores Conocidos (BDEC):** Es una base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos. Esta base de datos es creada por el procedimiento de gestión de problemas y utilizada por los procedimientos de gestión de incidentes y problemas. La base de datos de errores conocidos hace parte del procedimiento de gestión de configuración.

**Calendario de Cambios:** Documento que enumera todos los cambios aprobados y su fecha prevista de implementación. También se conoce como Lista de Cambios Planificados, incluso puede contener información sobre cambios que ya han sido implementados.

**Cambio:** Conjunto de actividades y procedimientos para adicionar, modificar o eliminar algo que podría afectar a los Servicios de TIC. El alcance incluye todos los Servicios de TIC, Elementos de Configuración, Procesos, Procedimientos, Documentación etc.

**Cambio de Emergencia:** Un Cambio que debe ser introducido lo más rápido posible. Por ejemplo, para resolver un incidente mayor o implementar un parche de Seguridad. Para un adecuado control de este tipo de cambios, es importante que la Gestión de Cambios establezca un procedimiento específico para manejar Cambios de Emergencia, ya que como su nombre lo indica, las situaciones que motivan los cambios de emergencia son fortuitas y por ende en ocasiones no es posible seguir el procedimiento normal de aprobación e implementación de cambios planificados. Sin embargo, una vez ejecutado y probado el cambio de emergencia, se debe registrar toda la información del cambio y seguir el procedimiento de un cambio normal.

## 2. Disposiciones Generales

**Cambio Estándar:** Un cambio pre-aprobado que es de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo. Por ejemplo, cambio de claves de acceso o provisión de equipamiento estándar para un nuevo empleado. No se necesitan OC (Orden de Cambio – RFC Request for Change) para implementar Cambios Estándar y son registrados y seguidos empleando otros mecanismos como Requerimientos de Servicio.

**Cambio Normal:** Cambio que por su nivel de complejidad y posibilidad de afectación de la disponibilidad, continuidad o calidad del servicio debe seguir un procedimiento y su ejecución deberá planificarse y realizarse de acuerdo con un Calendario de cambios. Estos cambios deben ser evaluados y aprobados por el Comité de Cambios.

**Catálogo de Servicios de TI:** Es una base de datos o un documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en producción, incluye los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de Servicios es parte del Portafolio de Servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI, los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio, y servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara al cliente.

**Clasificación:** Actividad donde se asignan ciertos parámetros a cada caso para facilitar posteriormente el análisis de información de la operación. Incluye aspectos como: categoría, prioridad, impacto, urgencia, estado, grupo responsable, servicio del catálogo y ANS entre otros.

**Comité Asesor de Cambios CAC (CAB – Siglas en inglés de Change Advisory Board):** Grupo conformado por personal del área de TI, lo encabeza el Profesional de la OTSI responsable de la Gestión de Cambios, normalmente está integrado por representantes de las principales áreas de la gestión de Servicios TI de la OTSI. Sin embargo, en algunos casos también puede incorporar:

- Consultores externos.
- Representantes de los colectivos de usuarios.
- Representantes de los principales proveedores de software y hardware de la entidad.

**Comité De Cambios de Emergencia CACE (ECAB – Siglas en inglés de Emergency Change Advisory Board):** Subconjunto del Comité Asesor de Cambios (CAC Comité Asesor de Cambios – CAB Change Advisory Board) que toman decisiones sobre el impacto de Cambios de Emergencia. Miembros del ECAB pueden estar decidiendo en el momento en que son llamados a reunirse, dependiendo de la naturaleza del Cambio de Emergencia.

## 2. Disposiciones Generales

**Disponibilidad:** Asegurar que los servicios de TI funcionen ininterrumpidamente y de manera confiable, permitiendo que los usuarios tengan acceso a la información y a los activos asociados cuando lo requieran.

**Elementos de Configuración EC (CI - siglas en ingles de Configuration Item):** Todos los elementos de hardware, software, documentación, procesos que soportan la operación del servicio (CI – Configuration Item). Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI. La información acerca de cada elemento de configuración se ingresa en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración y es mantenido, a lo largo de su ciclo de vida, por la gestión de activos de servicio y configuración. Los elementos de configuración están bajo el control de la gestión de cambios. Por lo general incluyen servicios de TI, hardware, software, edificios, personas y documentación formal como documentación del procedimiento y los acuerdos de niveles de servicio.

**Entrega continua:** Se refiere a poner en la práctica un flujo constante y automatizado para construir, probar e implementar cambios de software y que la infraestructura se encuentra disponible en el momento que esto ocurre, recurriendo a tecnologías de aprovisionamiento automático y en la nube.

**Escalamiento:** Es cuando una actividad obtiene recursos adicionales necesarios para cumplir con los objetivos de nivel de servicio o con las expectativas del usuario. Un escalamiento puede ser necesario en cualquier proceso de gestión de servicio de TI, comúnmente se asocia a la gestión de incidentes, gestión de problemas y la gestión de atención de quejas de los usuarios. Hay dos tipos de escalamiento: escalamiento funcional y escalamiento jerárquico.

**Gestión del Cambio:** Procedimiento responsable del control del Ciclo de Vida de los Cambios. El objetivo primario de Gestión del Cambio es permitir la ejecución de los Cambios a realizar, con la mínima afectación a los Servicios de TI.

**Impacto:** Es una medida del efecto generado por un incidente, problema o cambio en los procesos o usuarios de la Entidad. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.

**Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad de este.

## 2. Disposiciones Generales

**Incidente Mayor:** Es la categoría más alta de Impacto para un Incidente. Un Incidente Mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en el Negocio.

**Integración continua:** La integración continua es una práctica de ingeniería de software que automatiza los cambios requeridos en el código y crea de forma automática los entregables, listos para el despliegue en producción. Esta práctica está enfocada en mejorar la calidad e incrementar la previsibilidad.

**Matriz RACI:** Modelo útil para la asignación de responsabilidades en la ejecución de tareas o actividades asignados a un proyecto es el llamado modelo RACI (también llamado matriz de asignación de responsabilidades) que es el acrónimo de:

**Responsible (Encargado):** es la persona encargada de hacer la tarea en cuestión.

**Accountable (Responsable):** es el único responsable de la correcta ejecución 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.

**Modelo de Cambio:** Modo repetible de gestionar una Categoría particular de Cambio. Un Modelo de Cambio enumera los pasos específicos predefinidos que deberán ser seguidos para un Cambio perteneciente a esa Categoría. Los Modelos de Cambio deben ser muy simples, y que no requieran de aprobación (ej. Cambio de contraseña) o pueden ser muy complejos y que incluyan muchos pasos que requieran de aprobación (ej. Despliegue de una nueva versión de software).

**Nivel de Servicio:** Nivel de Calidad aceptable de un servicio.

**Niveles de Soporte:** El soporte o asistencia técnica está subdividido en niveles, que permiten atender de una forma más eficaz y eficiente a los funcionarios del MEN. El motivo que justifica prestar un servicio de asistencia a través de un sistema multinivel en lugar de un grupo general de soporte es proporcionar el mejor servicio posible de la forma más eficiente.

**Parche de seguridad:** Conjunto de ficheros adicionales al software original de una herramienta o programa informático, que sirven para solucionar sus posibles carencias, vulnerabilidades, o defectos de funcionamiento. También conocidos como actualizaciones. En el sistema operativo Windows, son normalmente programas ejecutables que reemplazan las anteriores versiones para complementarlas y solucionar problemas sobre agujeros de seguridad; en otras plataformas también son conocidos como PTFs (Program Temporary Fixes). Existen conglomerados de parches, más estables, que incluyen varias

## 2. Disposiciones Generales

actualizaciones a diversas fallas, que suelen ser llamados Service Packs, y son liberados cada cierto tiempo por las empresas responsables de las aplicaciones y sistemas operativos más utilizados

**Plan de marcha atrás (Back-out Plan):** Detalle de las actividades a desarrollar en caso de que no se logre el objetivo del cambio programado, éste debe contener el detalle de la actividad, responsable y el tiempo de duración de cada actividad. Su objetivo es evitar o minimizar interrupciones graves del servicio por cambios fallidos permitiendo el retorno a la última configuración estable anterior al cambio.

**Prioridad:** Es un atributo que se utiliza para identificar la importancia de atención de un incidente, ésta se basa en el Impacto y la Urgencia.

**Proveedor de Servicio Externo:** Tercero responsable de suministrar bienes o servicios que son necesarios para proporcionar Servicios de TI.

**Proveedor de servicios de Internet (ISP):** Es un proveedor de servicios externos que provee acceso a internet. La mayoría de los ISP también proveen otros servicios de TI, tales como hospedaje de sitios web.

**Revisión Post Implementación RPI (PIR - Siglas en Inglés de Post Implementation Review):** Se trata de la Revisión que se realiza tras la implementación de un Cambio o de un Proyecto. La RPI determina si el Cambio o Proyecto se completó con éxito, e identifica nuevas oportunidades de mejora.

## 3. GESTIÓN DE RIESGOS DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS

RIESGO	MITIGACIÓN
Pérdida de información del registro del cambio.	Definición de una política de backup de la herramienta de Gestión de Cambios.
Usuarios con permisos sin acceso a herramienta de Gestión de Cambios.	Definir instructivo que precise quien ejercerá los roles en la Gestión de Cambios y asegurar que, si alguien cumple o deja de cumplir las condiciones para ejercer

## 2. Disposiciones Generales

		un rol, se hagan las modificaciones pertinentes en los permisos sobre la herramienta de Gestión de Cambios.
	Quienes asuman los roles de Gestión de Cambios no cuenten con las competencias necesarias o la motivación para ejercerlos con mayor efectividad.	El Gestor de Cambios debe entrenar y especialmente empoderar a quienes ejercen los roles dentro de la Gestión de Cambios para la realización de sus funciones. Adicionalmente, deben realizar el seguimiento del ejercicio de cada rol para orientar las actividades que están siendo realizadas de manera diferente a la definida en la caracterización de la gestión de cambios.
	Caracterización de la gestión de cambios no actualizada.	El Gestor de Cambios debe revisar, auditar el flujo de procesos, incluida la documentación correspondiente y generar las oportunidades de mejora que se desarrollen en el proceso.
	Que los demás procesos no tengan en cuenta al proceso de Gestión de cambio para tratar sus cambios.	El Gestor de Cambios deben asegurar la comunicación con los demás gestores para generar una alineación entre sus procesos. Se deben definir mecanismos de control de estos no autorizados.

## 4. INDICADORES E INFORMES PARA EL SEGUIMIENTO Y MEJORA

Los indicadores e informes que se definen a continuación tienen por objeto el seguimiento, control y fuente de información para la generación de oportunidades de mejora en la Gestión de Cambios.

La meta del indicador se definirá entre el Jefe de la OTSI y el Gestor del procedimiento.



## 2. Disposiciones Generales

### INDICADORES

NOMBRE	FORMULA-MÉTRICA	FRECUENCIA
% Solicitudes de cambios autorizadas	$(\# \text{ Solicitudes autorizadas} / \# \text{ Solicitudes requeridas en el periodo}) * 100$	Mensual
% Solicitudes de cambios rechazadas	$(\# \text{ Solicitudes rechazadas} / \# \text{ Solicitudes requeridas en el periodo}) * 100$	Mensual
Efectividad de los cambios	# de Incidentes atribuibles a los cambios implementados	Mensual
% Solicitudes de cambio de emergencia	$(\# \text{ de cambio de emergencia} / \# \text{ Solicitudes generadas en el periodo}) * 100$	Mensual
% Cambios con Roll Back	$(\# \text{ Cambios con Roll Back} / \# \text{ Solicitudes generadas en el periodo}) * 100$	Mensual

### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

















- MEN - Lineamientos Gestión de Cambios ST-IN-03
- MEN - Formato Requerimientos de Cambio ST-FT-07
- MEN - Flujograma del procedimiento Gestión de Cambios anexo en el SIG

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG









3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	<b>DILIGENCIAR FORMULARIO RFC</b> El solicitante del cambio diligencia el formulario de cambios (RFC) en la herramienta de gestión a través del cual se presenta formalmente el cambio, registrando en éste la información propia de la necesidad de éste y definida para dicho formulario.	Solicitante (Funcionario MEN)	 0,5 hora  1 hora	 Formato de cambios RFC diligenciado en la herramienta de gestión ST-FT-07
2	<b>REGISTRAR ORDEN DE CAMBIO (OC) EN LA HERRAMIENTA GESTIÓN</b> Cargue de la información del cambio en la herramienta de gestión para la generación de la OC y confirmación del número de caso.	Solicitante (Funcionario MEN)	 0,5 hora  1 hora	 Numero de OC registrada en la Herramienta de Gestión
3	<b>REVISAR LA ORDEN DE CAMBIO EN HERRAMIENTA DE GESTIÓN CA (FORMATO RFC)</b> El gestor de cambios revisa que el requerimiento aplique para el procedimiento de cambios y que esté completamente diligenciada la información necesaria para la gestión del cambio.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Formulario de cambios RFC diligenciado en la Herramienta de gestión
4	<b>¿INFORMACIÓN DE RFC COMPLETA?</b> El gestor de cambios procede a realizar las actividades correspondientes. ♦ ¿Está completa la información en el formulario RFC? <b>Si:</b> Continuar con la actividad 7. <b>No:</b> Continuar con la actividad 5.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 N/A
5	<b>DEVOLVER OC (RFC) INCOMPLETA AL FUNCIONARIO</b>	Gestor de Cambios	 1 hora  2 horas	

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<b>DEL MEN</b>  El gestor de cambios procede a devolver el formato RFC al solicitante por medio de la herramienta de gestión indicando que éste se encuentra incompleto y que debe ser ajustado.   Hasta que el RFC no se encuentre correctamente diligenciado se procederá con la devolución hasta que cumpla con la información requerida para proceder con la gestión.	(Profesional Especializado OTSI)		Devolución en la Herramienta de Gestión de Cambios.
6	<b>DILIGENCIAR CORRECTAMENTE EL RFC Y REENVIAR OC AL GESTOR DE CAMBIOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b>  El solicitante del cambio procede a realizar los ajustes de acuerdo con las observaciones y ajustes solicitados por el Gestor de Cambios para que se cumpla con los parámetros mínimos para la gestión y procede con la asignación de la OC nuevamente por medio de la herramienta de gestión.  Pasar a la actividad 3.	Solicitante (Funcionario MEN)	 1 hora  2 horas	  Formato de cambios RFC ajustado en la Herramienta de Gestión ST-FT-07.
7	<b>VERIFICAR SI LA SOLICITUD DE CAMBIO DE TI, CORRESPONDE A UN CAMBIO DE EMERGENCIA</b>  El gestor de cambios valida si la solicitud es un cambio de emergencia y por tanto debe darle prioridad a la gestión del mismo, activando la secuencia de actividades para tratar este tipo de	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 0.5 hora  1 hora	  Herramienta de Gestión de Cambios y listado de cambios estándar










## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

Código: ST-PR-12

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	cambios. Registra la clasificación de cambio de emergencia en la Herramienta de Gestión.			
8	<p><b>¿LA SOLICITUD ES UN CAMBIO DE EMERGENCIA?</b></p> <p>Al realizar la validación y de acuerdo con la respuesta se ejecutan las siguientes acciones:</p> <p>❖ ¿La solicitud es un cambio de emergencia?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 49</p> <p><b>No:</b> Continuar con la actividad 9</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión de Cambios y listado de cambios Estándar
9	<p><b>¿LA SOLICITUD ES UN CAMBIO ESTÁNDAR?</b></p> <p>Al realizar la validación y de acuerdo con la respuesta se ejecutan las siguientes acciones:</p> <p>❖ ¿La solicitud es un cambio estándar?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 11.</p> <p><b>No:</b> Se trata de un cambio normal. Continuar con la siguiente actividad.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 Indeterminado, depende de la complejidad del cambio estándar y de las actividades que deban realizarse.	 Proceso Gestión de Solicitudes
10	<p><b>EVALUAR VIABILIDAD DEL RFC</b></p> <p>El gestor de cambios revisa el servicio que va a ser impactado por el cambio y procede con la asignación del caso por medio de la herramienta de gestión a los profesionales especializados de la Operación.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Orden de Cambio (OC) para viabilidad técnica
11	<p>↔ <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SOLICITUDES</b></p>	Gestor de Cambios	 1 hora  2 horas	Herramienta de Gestión.









3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	El gestor de cambios envía el cambio estándar al procedimiento de gestión de solicitudes para que la ejecución de éste se realice por los grupos responsables y siguiendo los documentos definidos con el paso a paso.	(Profesional Especializado OTSI)		
12	<b>RECIBIR RFC POR HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA REALIZAR VIABILIDAD TÉCNICA DEL CAMBIO</b>  Analizar las implicaciones técnicas, operativas y funcionales del cambio, y determinar la viabilidad del cambio de acuerdo con los criterios establecidos por el procedimiento y el documento Lineamientos de la Gestión de Cambios, con el fin de conocer con anticipación a su ejecución la importancia del cambio y las distintas variables que influyen en su ejecución (Se deben crear los grupos para el escalamiento del cambio: Aplicaciones, Bases de datos, Infraestructura (Incluye Seguridad, Networking, Infraestructura, S.O, aplicaciones, DB, Backup), App/DB y No requiere viabilidad).	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Orden de Cambio (OC) para revisión post implementación  PIR
13	<b>¿EL RFC CUMPLE LOS CRITERIOS DE VIABILIDAD TÉCNICA?</b>  Al finalizar la viabilidad técnica se ejecutan las siguientes acciones  ¿El RFC cumple los criterios de validación?	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG











3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 15.</p> <p><b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p> <p> En el caso que el RFC no cumpla con los criterios de validación por segunda oportunidad, el Técnico Administrativo, podrá realizar la cancelación de éste dando por finalizado el procedimiento.</p>			
14	<p><b>DEVOLVER RFC POR HERRAMIENTA DE GESTIÓN INFORMANDO QUE NO ES VIABLE TÉCNICAMENTE</b></p> <p>Se procede con la devolución del RFC por medio de la herramienta de gestión ya que no cumple con la información técnica para la implementación de éste.</p> <p>El gestor de cambios documenta en la herramienta de gestión los motivos de la no viabilidad técnica e informa al solicitante para que realice los ajustes correspondientes.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
15	<p><b>CONFIRMAR VIABILIDAD TÉCNICA DEL CAMBIO EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b></p> <p>Los Profesionales especializados notifican por medio de la herramienta de gestión al gestor de cambios que</p>	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado)	 1 hora  2 horas	 Notificación de viabilidad en la Herramienta de Gestión












## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

Código: ST-PR-12

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	el RFC cumple con la viabilidad técnica para proceder con la implementación.	OTSI, Profesional Universitarios (OTSI)		
16	<p><b>¿CAMBIO DE EMERGENCIA?</b></p> <p>Al realizar el tipo de cambio se ejecutan las siguientes acciones</p> <p>◇ ¿Cambio de emergencia?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 18. <b>No:</b> Continuar con la actividad 17.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 30 minutos  1 hora	 Herramienta de Gestión
17	<p><b>ENVIAR SOLICITUD DE CAMBIO NORMAL A COMITÉ DE CAMBIOS DE TI – CAB POR MEDIO HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b></p> <p>El gestor de cambios incluye el RFC en la programación del CAB para que este sea evaluado.</p> <p>Pasa a la actividad 19.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Solicitud para CAB en Herramienta de Gestión
18	<p><b>ENVIAR SOLICITUD DE CAMBIO EMERGENCIA AL COMITÉ DE CAMBIOS DE EMERGENCIA – ECAB POR MEDIO HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b></p> <p>El gestor de cambios convoca de inmediato el ECAB para que el cambio sea evaluado.</p> <p><b>Pasa a la actividad N. 49</b></p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
19	<p><b>VALIDAR, APROBAR O RECHAZAR LA SOLICITUD DE CAMBIO NORMAL</b></p> <p>Los integrantes del CAB realizan las validaciones de información necesarias para proceder con la aprobación o rechazo del RCF para la ejecución del cambio normal.</p>	<p>Comité de Cambios de TI – CAB (Gestor de Cambios – Lideres Técnicos y Funcionales)</p>	<p> 1 hora  2 horas</p>	<p> Validación del CAB en la Herramienta de Gestión</p>
20	<p><b>¿SOLICITUD DE CAMBIO NORMAL APROBADO?</b></p> <p>Cuando, según los criterios de evaluación se determine que es un cambio normal bajo, es aprobado por los coordinadores de aplicaciones para que estos sean ejecutados tan pronto como sea posible. Al realizar la verificación se procede con la aprobación o rechazo del cambio normal y se ejecutan las siguientes acciones</p> <p> ¿Solicitud de cambio normal aprobada?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 22.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la siguiente actividad 21.</p>	<p>Comité de Cambios de TI – CAB (Gestor de Cambios – Lideres Técnicos y Funcionales)</p>	<p> 1 hora  2 horas</p>	<p> Herramienta de Gestión</p>
21	<p><b>REGISTRAR CAMBIO NO APROBADO EN EL ACTA DE REUNIÓN DEL CAB</b></p> <p>Los integrantes del CAB registran en el acta de reunión del CAB los motivos de rechazo del cambio normal y dejan las respectivas evidencias en la herramienta de gestión, reasignándolo al gestor de cambios.</p>	<p>Comité de Cambios de TI – CAB (Gestor de Cambios – Lideres Técnicos y Funcionales)</p>	<p> 1 hora  2 horas</p>	<p> Herramienta de Gestión y acta reunión CAB.</p>

























## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Se informa al solicitante y fin del procedimiento.			
22	<b>REGISTRAR CAMBIO APROBADO EN EL ACTA DE REUNIÓN DEL CAB</b> Los integrantes del CAB registran en el acta de reunión del CAB la aprobación del cambio normal y dejan las respectivas evidencias en la herramienta de gestión para proceder con la ejecución del cambio.	Comité de Cambios de TI – CAB (Gestor de Cambios – Líderes Técnicos y Funcionales)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión y acta reunión CAB.
23	<b>ENVIAR A EJECUTAR EL CAMBIO NORMAL</b> El gestor de cambios se encarga de documentar en la herramienta de gestión y asignar la Orden de Cambio a los responsables de ejecución del cambio, el flujo del proceso continua en la actividad número 26	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Solicitud de ejecución en la Herramienta de Gestión
24	<b>DOCUMENTAR LOS MOTIVOS DEL RECHAZO DEL CAMBIO EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b> El gestor de cambios se encarga de documentar en la herramienta de gestión los motivos de no aprobación del cambio por parte del CAB.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
25	<b>NOTIFICAR AL SOLICITANTE DEL CAMBIO LOS MOTIVOS DEL RECHAZO POR MEDIO DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN</b> El gestor de cambios notifica al solicitante los motivos de rechazo por medio de la herramienta de gestión	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión














3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	procediendo a realizar el cierre de la Orden de Cambio y dando por finalizado el flujo del proceso.			
26	<b>RECIBIR EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO NORMAL</b>  Los profesionales especializados responsables de la ejecución del plan de implementación reciben la OC normal por medio de la herramienta de gestión y ejecutan el cambio normal con cada una de las actividades descritas y registrando en la HERRAMIENTA DE GESTIÓN cada una de las evidencias del cambio.	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 Indeterminado ya que depende de cada una de las tareas que se ejecutan en el plan de implementación de la OC	 Registro de ejecución en la Herramienta de Gestión
27	<b>¿IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO NORMAL EXITOSO?</b>  Los profesionales especializados después de ejecutar el cambio normal verifican si la ejecución fue exitosa.   ¿Ejecución cambio normal exitoso?  <b>Si:</b> Continuar con la actividad 31. <b>No:</b> Continuar en la siguiente actividad.	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
28	<b>REVERSAR EL CAMBIO NORMAL AL ESTADO INICIAL (PLAN MARCHA ATRÁS)</b>  Los profesionales especializados responsables de la ejecución del cambio después de verificar que no fue exitoso proceden a realizar la ejecución del plan de	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 Indeterminado ya que depende de cada una de las tareas que se ejecutan en el plan de marcha atrás de la OC	 Herramienta de Gestión













## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Marcha Atrás para regresar el servicio al estado original antes de la ejecución del cambio normal.			
29	<b>DOCUMENTAR EL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN MARCHA ATRÁS</b>  Los profesionales especializados de TI documentan el resultado de las actividades ejecutadas en el plan de marcha atrás en la herramienta de gestión con las respectivas evidencias de estabilización del servicio.	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
30	<b>NOTIFICAR EL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN MARCHA ATRÁS AL GESTOR DE CAMBIOS</b>  Los especializados notifican el resultado de la ejecución de marcha atrás al gestor de cambios por medio de la herramienta de gestión asignándole el caso para que proceda con las acciones correspondientes, el flujo del proceso continua en la actividad 48.	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
31	<b>DOCUMENTAR RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO NORMAL</b>  Los profesionales especializados documentan los resultados exitosos de la implementación del cambio normal en la herramienta de gestión registrando cada una de las evidencias.	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Registro de implementación en Herramienta de Gestión
32	<b>ENVIAR INFORME CON LOS RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO NORMAL AL GESTOR DE CAMBIOS</b>	Profesional Especializado de	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión











3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	Los profesionales especializados generan el informe de implementación del cambio normal y lo adjuntan a la herramienta de gestión para reasignar la orden de cambio al gestor de cambio.	TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)		
33	<b>RECIBIR RESULTADO IMPLEMENTACIÓN CAMBIO NORMAL</b> El gestor de cambios recibe la orden de cambio por medio de la herramienta de gestión con las evidencias de la ejecución del cambio normal.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
34	<b>VERIFICAR QUE LAS EVIDENCIAS CORRESPONDEN AL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</b> El gestor de cambios verifica que las evidencias de cada una de las actividades ejecutadas en el plan de implementación del cambio normal se encuentran registradas en la orden de cambio.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
35	<b>¿LAS EVIDENCIAS ESTÁN COMPLETAS?</b> El gestor realiza la validación de la OC  ¿Las evidencias están completas? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 37. <b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.  El flujo del proceso no podrá continuar si las evidencias de la ejecución no se encuentran	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión













## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	completamente registradas en la herramienta de gestión.			
36	<b>SOLICITAR COMPLETITUD EN LA DOCUMENTACIÓN DEL CAMBIO NORMAL A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE TI</b>  El gestor de cambios procede a regresar el caso al profesional especializado de TI registrando las necesidades de completitud de la información y las evidencias del plan de implementación, el flujo del proceso se regresa a la actividad 31 hasta que se complete la información.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
37	<b>ENVIAR RESULTADOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN AL SOLICITANTE PARA EJECUTAR PIR</b>  El gestor de cambios envía los resultados de la implementación del cambio normal por medio de la herramienta de gestión al solicitante de la Orden de Cambio para que este proceda con la ejecución del PIR.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
38	<b>REVISIÓN POST IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO NORMAL (PIR)</b>  El solicitante del cambio realiza las actividades pertinentes de revisión del cambio Normal después de la implementación.	Solicitante (Funcionario MEN)	 12 horas  36 horas	 Herramienta de Gestión











3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
39	<p><b>¿IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO NORMAL FUE EXITOSO?</b></p> <p>Después de realizar la verificación el solicitante valida si el cambio fue exitoso.</p> <p> ¿Implementación exitosa?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 41. <b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p> <p> El tiempo definido por lineamiento para dar confirmación de la validación del PIR al gestor de cambios es de 3 días, si después de este tiempo no se ha confirmado serán bloqueadas las próximas órdenes de cambios que el solicitante desee postular hasta que no se ejecute esta actividad.</p>	Solicitante (Funcionario MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
40	<p><b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN EL PIR NO EXITOSO Y ASIGNAR OC AL G. DE CAMBIOS</b></p> <p>El solicitante documenta en la herramienta de gestión que al realizar el PIR se evidencia el no éxito de la orden de cambio normal y reasigna el caso al gestor de cambios para que proceda con la generación de acciones de mejora y el cierre de la orden de cambio. El flujo del proceso pasa a la actividad número 42.</p>	Solicitante (Funcionario MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
41	<p><b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN EL ÉXITO DEL PIR Y ASIGNAR OC AL G. DE CAMBIOS</b></p>	Solicitante (Funcionario MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

Código: ST-PR-12

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	El solicitante documenta en la herramienta de gestión el éxito de la orden de cambio normal después de ejecutar el PIR y reasigna el caso al gestor de cambios para que proceda con el cierre.			
42	<p><b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN, CERRAR LA OC NORMAL</b></p> <p>El gestor de cambios recibe la información del resultado del PIR, documenta la OC Normal en la herramienta de gestión y procede a realizar el cierre. Fin de procedimiento.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
43	<p><b>¿EL CAMBIO IMPACTA ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN EC'S?</b></p> <p>El gestor de cambios verifica si el cambio ejecutado impactó elementos de configuración del servicio.</p> <p>❖ ¿Elemento de configuración impactado?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 44.  <b>No:</b> Finaliza el flujo del proceso con el cierre de la OC.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
44	<p><b>⇄ PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTIVOS Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN</b></p> <p>El gestor de cambios dispara las entradas al procedimiento de Gestión de Configuración con toda la información correspondiente a las modificaciones</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>realizadas por la Orden de Cambio a los elementos de configuración para su respectiva actualización.</p> <p> Con la actualización del elemento de configuración en la CMDB se da por finalizado el procedimiento de gestión de cambios.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>			
45	<p><b>RECIBIR RESULTADO DEL PLAN DE MARCHA ATRÁS DEL CAMBIO NORMAL</b></p> <p>El gestor de cambios recibe los resultados del plan de marcha atrás del cambio normal por medio de la herramienta de gestión.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
46	<p><b>VERIFICAR QUE LAS EVIDENCIAS CORRESPONDEN AL PLAN DE MARCHA ATRÁS</b></p> <p>El gestor de cambios verifica que los resultados del plan de marcha atrás estén correctamente documentados.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
47	<p><b>¿LAS EVIDENCIAS ESTÁN COMPLETAS?</b></p> <p>El gestor de cambios valida que las evidencias de la ejecución del plan marchan atrás del cambio normal estén completas.</p> <p> ¿Evidencias están completas?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 49.</p> <p><b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
























## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	 El flujo del proceso no podrá continuar si las evidencias de la ejecución no se encuentran completamente registradas en la herramienta de gestión.			
48	<b>SOLICITAR COMPLETITUD EN LA DOCUMENTACIÓN DEL PLAN MARCHA ATRÁS A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE TI</b>  El gestor de cambios procede a regresar el caso al profesional especializado de TI registrando las necesidades de completitud de la información y las evidencias del plan de marcha atrás, el flujo del proceso se regresa a la actividad 31 hasta que se complete la información.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
49	<b>DOCUMENTAR OC EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y PROCEDER CON EL CIERRE</b>  El gestor de cambios documenta la OC del Cambio Normal en la herramienta de gestión y procede a realizar el cierre de esta dando por finalizado el proceso.  Fin del procedimiento.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
50	<b>VALIDAR, APROBAR O RECHAZAR LA SOLICITUD DE CAMBIO EMERGENCIA</b>  Los integrantes del ECAB realizan las validaciones de información necesarias para proceder con la aprobación o rechazo del RCF para la ejecución del cambio Emergencia	Comité de Cambios de TI – ECAB (Gestor de Cambios – Líderes Técnicos y Funcionales)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
51	<p><b>¿SOLICITUD DE CAMBIO EMERGENCIA APROBADO?</b></p> <p>Al realizar la verificación se procede con la aprobación o rechazo del cambio Emergencia y se ejecutan las siguientes acciones</p> <p>❖ ¿El RFC Emergencia fue aprobado?</p> <p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 53. <b>No:</b> Continuar en la siguiente actividad.</p>	Comité de Cambios de TI – CAB (Gestor de Cambios – Lideres Técnicos y Funcionales)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
52	<p><b>REGISTRAR CAMBIO NO APROBADO EN EL ACTA DE REUNIÓN DEL ECAB</b></p> <p>Los integrantes del ECAB registran en el acta de reunión del ECAB los motivos de rechazo del cambio emergencia y dejan las respectivas evidencias en la herramienta de gestión, reasignándolo al gestor de cambios, el flujo del proceso continúa en la actividad 24.</p>	Comité de Cambios de emergencia ECAB (Gestor de Cambios – Lideres Técnicos y Funcionales)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión y acta reunión CAB.
53	<p><b>REGISTRAR CAMBIO APROBADO EN EL ACTA DE REUNIÓN DEL ECAB</b></p> <p>Los integrantes del ECAB registran en el acta de reunión del ECAB la aprobación del cambio de emergencia y dejan las respectivas evidencias en la herramienta de gestión para proceder la ejecución del cambio.</p>	Comité de Cambios de emergencia ECAB (Gestor de Cambios – Lideres Técnicos y Funcionales)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión y acta reunión CAB.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG









3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
54	<b>ENVIAR A EJECUTAR EL CAMBIO DE EMERGENCIA</b>  El gestor de cambios se encarga de documentar en la herramienta de gestión y asigna la Orden de Cambio a los responsables de ejecución del cambio emergencia, el flujo del proceso continúa en la actividad número 59.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
55	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN, CERRAR LA OC EMERGENCIA</b>  El gestor de cambios recibe la información del resultado del PIR del cambio de emergencia, documenta la OC en la herramienta de gestión y procede a realizar el cierre.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
56	<b>¿EL CAMBIO IMPACTA ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN EC`S?</b> El gestor de cambios verifica si la OC ejecutada impactó elementos de configuración del servicio.   ¿Elemento de configuración impactado?  <b>Si:</b> Continuar con la actividad 57. <b>No:</b> Finaliza el flujo del proceso con el cierre de la OC.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
57	 <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTIVOS Y PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN</b>	Gestor de Cambios	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG










3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>El gestor de cambios dispara las entradas al procedimiento de Gestión de la configuración con toda la información correspondiente a las modificaciones realizadas por la Orden de Cambio Emergencia a los elementos de configuración para su respectiva actualización.</p> <p> Con la actualización del elemento de configuración en la CMDB se da por finalizado el procedimiento de gestión de cambios.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	(Profesional Especializado OTSI)		
58	<p><b>RECIBIR EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y EL CAMBIO EMERGENCIA</b></p> <p>Los profesionales especializados responsables de la ejecución del plan de implementación reciben la OC emergencia por medio de la herramienta de gestión y ejecutan el cambio con cada una de las actividades descritas y registrando en la HERRAMIENTA DE GESTIÓN cada una de las evidencias del cambio.</p>	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 Indeterminado ya que depende de cada una de las tareas que se ejecutan en el plan de implementación de la OC	 Herramienta de Gestión
59	<p><b>¿IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO EMERGENCIA EXITOSO?</b></p> <p>Los profesionales especializados después de ejecutar el cambio emergencia verifican si la ejecución fue exitosa.</p> <p> ¿Ejecución cambio emergencia exitoso?</p>	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

Código: ST-PR-12

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG














3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p><b>Si:</b> Continuar con la actividad 63.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la siguiente actividad.</p>			
60	<p><b>REVERSAR EL CAMBIO EMERGENCIA A EL ESTADO INICIAL (PLAN MARCHA ATRÁS)</b></p> <p>Los profesionales especializados responsables de la ejecución del cambio después de verificar que no fue exitoso proceden a realizar la ejecución del plan de Marcha Atrás para regresar el servicio al estado original antes de la ejecución del cambio emergencia.</p>	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 Indeterminado ya que depende de cada una de las tareas que se ejecutan en el plan de marcha atrás de la OC	 Herramienta de Gestión
61	<p><b>DOCUMENTAR EL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN MARCHA ATRÁS</b></p> <p>Los profesionales especializados de TI documentan el resultado de las actividades ejecutadas en el plan de marcha atrás en la herramienta de gestión con las respectivas evidencias de estabilización del servicio.</p>	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
62	<p><b>NOTIFICAR EL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN MARCHA ATRÁS AL GESTOR DE CAMBIOS</b></p> <p>Los profesionales especializados notifican el resultado de la ejecución de marcha atrás al gestor de cambios por medio de la herramienta de gestión asignándole el caso para que proceda con las acciones correspondientes, el flujo del proceso continua en la actividad 74.</p>	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión













## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS













**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
63	<b>DOCUMENTAR RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO EMERGENCIA</b> Los profesionales especializados documentan los resultados exitosos de la implementación del cambio emergencia en la herramienta de gestión registrando cada una de las evidencias.	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
64	<b>ENVIAR INFORME CON LOS RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO EMERGENCIA AL GESTOR DE CAMBIOS</b> Los profesionales especializados generan el informe de implementación del cambio emergencia y lo adjuntan a la herramienta de gestión para reasignar la orden de cambio al gestor de cambio.	Profesional Especializado de TI (Profesional Especializado OTSI, Profesional Universitarios OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
65	<b>RECIBIR RESULTADO IMPLEMENTACIÓN CAMBIO EMERGENCIA</b> El gestor de cambios recibe la orden de cambio por medio de la herramienta de gestión con las evidencias de la ejecución del cambio emergencia.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
66	<b>VERIFICAR QUE LAS EVIDENCIAS CORRESPONDEN AL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</b> El gestor de cambios verifica que las evidencias de cada una de las actividades ejecutadas en el plan de implementación del cambio emergencia se encuentran registradas en la orden de cambio.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
67	<p><b>¿LAS EVIDENCIAS ESTÁN COMPLETAS?</b></p> <p>El gestor realiza la validación de la OC   ¿Evidencias están completas?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 69.  <b>No:</b> Continuar en la siguiente actividad.</p> <p> El flujo del proceso no podrá continuar si las evidencias de la ejecución no se encuentran completamente registradas en la herramienta de gestión.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
68	<p><b>SOLICITAR COMPLETITUD EN LA DOCUMENTACIÓN DEL CAMBIO EMERGENCIA A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE TI</b></p> <p>El gestor de cambios procede a regresar el caso al profesional especializado de TI registrando las necesidades de completitud de la información y las evidencias del plan de implementación, el flujo del proceso se regresa a la actividad 63 hasta que se complete la información.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
69	<p><b>ENVIAR RESULTADOS DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN AL SOLICITANTE PARA EJECUTAR PIR</b></p> <p>El gestor de cambios envía los resultados de la implementación del cambio emergencia por medio de</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	la herramienta de gestión al solicitante de la Orden de Cambio para que este proceda con la ejecución del PIR.			
70	<b>REVISAR POST IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO DE EMERGENCIA(PIR)</b> El solicitante del cambio realiza las actividades pertinentes de revisión del cambio emergencia después de la implementación.	Solicitante (Funcionario MEN)	 12 horas  36 horas	 Herramienta de Gestión
71	<b>¿IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO EMERGENCIA FUE EXITOSO?</b> Después de realizar la verificación el solicitante valida si el cambio fue exitoso.  ¿Implementación exitosa? <b>Si:</b> Continuar en la actividad 73. <b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.  El tiempo definido por lineamiento para dar confirmación de la validación del PIR al gestor de cambios es de 3 días, si después de este tiempo no se ha realizado la confirmación serán bloqueadas las próximas órdenes de cambio que el solicitante desee postular hasta que no se ejecute esta actividad.	Solicitante (Funcionario MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
72	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN EL PIR NO EXITOSO Y ASIGNAR OC AL G. DE CAMBIOS</b>	Solicitante (Funcionario MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión













## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG








3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	El solicitante documenta en la herramienta de gestión que al realizar el PIR se evidencia el no éxito de la orden de cambio emergencia y reasigna el caso al gestor de cambios para que proceda con la generación de acciones de mejora y el cierre de la orden de cambio. El flujo del proceso se regresa a la actividad <b>número 55.</b>			
73	<b>DOCUMENTAR EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN EL ÉXITO DEL PIR Y ASIGNAR OC AL G. DE CAMBIOS</b> El solicitante documenta en la herramienta de gestión el éxito de la orden de cambio emergencia después de ejecutar el PIR y reasigna el caso al gestor de cambios para que proceda con el cierre. El flujo del proceso se regresa a la actividad número 55.	Solicitante (Funcionario MEN)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
74	<b>RECIBIR RESULTADO DEL PLAN DE MARCHA ATRÁS DEL CAMBIO EMERGENCIA</b> El gestor de cambios recibe los resultados del plan de marcha atrás del cambio emergencia por medio de la herramienta de gestión.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
75	<b>VERIFICAR QUE LAS EVIDENCIAS CORRESPONDEN AL PLAN DE MARCHA ATRÁS</b> El gestor de cambios verifica que los resultados del plan de marcha atrás estén correctamente documentados.	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
76	<p><b>¿LAS EVIDENCIAS ESTÁN COMPLETAS?</b></p> <p>El gestor de cambios valida que las evidencias de la ejecución del plan marchan atrás del cambio emergencia estén completas.</p> <p>🔍 ¿Evidencias están completas?</p> <p><b>Si:</b> Continuar en la actividad 78.  <b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.</p> <p>🔔 El flujo del proceso no podrá continuar si las evidencias de la ejecución no se encuentran completamente registradas en la herramienta de gestión.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión
77	<p><b>SOLICITAR COMPLETITUD EN LA DOCUMENTACIÓN DEL PLAN MARCHA ATRÁS A LOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE TI</b></p> <p>El gestor de cambios regresa el caso al profesional especializado de TI registrando las necesidades de completitud de la información y las evidencias del plan de marcha atrás, el flujo del proceso se regresa a la actividad 61 hasta que se complete la información.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
02	13-11-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAMBIOS

**Código: ST-PR-12**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

		institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno.
03	01-09-2020	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser éste, un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se Modificó el alcance del proceso, ajustando la estructura del mismo.</li> <li>2. Se ajustó los roles del proceso acorde a estructura organizacional del Ministerio de Educación nacional</li> <li>3. Se adicionó una sección de especificaciones generales donde se especifica parte del valor del proceso</li> </ol> <p>Se ajustó el diagrama de flujo acorde al proceso</p>

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre</b>	Alvaro Caceres Carvajal	<b>Nombre</b>	Maura Yuliana Ramírez Goez	<b>Nombre</b>	Roger Quirama García
<b>Cargo</b>	Contratista de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	<b>Cargo</b>	Contratista-Subdirección de Desarrollo Organizacional	<b>Cargo</b>	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información