

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| <p>Nombre del Procedimiento</p> <p><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b></p>  | Vigencia: 31/12/2021 |                  |
|  |                      | Página 1 de 10   |

## 1. RESPONSABLE (ÁREA)

Líder Tic

## 2. OBJETIVO

Asegurar que todos los cambios realizados en la plataforma que soporta los servicios tecnológicos de la UAEcob, se despliegan de forma controlada, minimizando el impacto sobre la operación y siguiendo un flujo estandarizado que permita hacer seguimiento al ciclo de vida del cambio desde su registro hasta su cierre.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los cambios (modificaciones, ingresos o retiros) requeridos en los ambientes de producción de los servicios tecnológicos de la UAEcob. Inicia ante un requerimiento de adición, actualización y/o modificación sobre un componente crítico de la plataforma tecnológica. Y finaliza con el cierre a satisfacción del cambio realizado o informe de impedimento del cambio.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

**3.1.** Actualizar los CI's (Configuration Items) o componentes tecnológicos cada vez que se realice un cambio en la plataforma tecnológica.

**3.2.** Realizar reuniones de equipo de cambios al menos 1 cada dos semanas o por demanda cuando se presenten cambios de urgencia.

**3.3.** En la UAEcob las solicitudes de cambio podrían ser originadas por:

- Gestión de incidentes/ problemas: Se encarga de proponer soluciones a errores conocidos. En la mayoría de los casos esta solución acarrea un cambio en la infraestructura de TIC.
- Nuevos servicios: El desarrollo de nuevos servicios usualmente requiere cambios de la infraestructura TIC. En este caso es importante coordinar todo el proceso con la gestión de capacidad, disponibilidad y niveles de servicio para asegurar que estos cambios cumplen las expectativas previstas y no deterioran la calidad de los otros servicios prestados.
- Estrategia institucional: Las Directivas pueden decidir una redirección estratégica que puede afectar, por ejemplo, a los niveles de servicio ofrecidos o a la implantación de una nueva gestión de relaciones con los ciudadanos; y que por regla general requieren de cambios de hardware, software y/o procedimientos.

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| <p>Nombre del Procedimiento</p> <p><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b></p>  | Vigencia: 31/12/2021 |                  |
|  |                      | Página 2 de 10   |

- Actualizaciones de software de terceros: Los proveedores pueden dejar de soportar versiones anteriores de paquetes de software o introducir nuevas versiones con grandes mejoras que recomiendan la actualización.
- Imperativo legal: Un cambio de legislación puede exigir cambios en la infraestructura TIC.
- Otros: En principio cualquier funcionario o contratista, ciudadano o tercero puede sugerir mejoras en los servicios que pueden requerir cambios en la infraestructura.

**3.4.** Los cambios se podrán clasificar según su naturaleza como cambios normales, de emergencia o estándar:

- **Cambios normales:** Aquellos de urgencia media o baja, cuya implementación se planea para una fecha posterior a la siguiente reunión del Equipo evaluador de Cambios.
- **Cambios estándar:** Aquellos cambios recurrentes, de riesgo conocido, que se encuentran completamente documentados y cuya implementación tiene un impacto bajo para la operación.
- **Cambios de emergencia:** Aquellos de urgencia alta y que por lo tanto deben ser implementados rápidamente. Los cambios clasificados en esta categoría se ajustan a uno o varios de los siguientes criterios:
  - Deben implementarse porque la plataforma está gravemente degradada.
  - Deben implementarse porque de no hacerlo la UAECOB, puede incurrir en multas o costos financieros.
  - Deben implementarse porque de no hacerlo la UAECOB puede incurrir en incumplimientos legales.
  - Si no se implementan, impiden o ponen en riesgo la prestación del servicio y la operación del negocio.

**3.5.** El Equipo evaluador de cambios (CAB) estará conformado por el jefe de la Oficina de Tecnología e Información, el Oficial de Seguridad de la Información, un representante de infraestructura y un representante de sistemas de información. En la evaluación de los cambios, todos los integrantes del CAB tendrán voz, pero sólo el jefe de la Oficina tendrá voto.

**3.6.** La reunión del CAB se realizará una vez a la semana, se reprogramará y se informará previamente a todos los interesados.

**3.7.** El Equipo evaluador de cambios (ECAB), está conformado por el jefe de la Oficina de Tecnología e Información y el líder del cambio. En la evaluación de los cambios, los

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| <p>Nombre del Procedimiento</p> <p><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b></p>  | Vigencia: 31/12/2021 |                  |
|  |                      | Página 3 de 10   |

integrantes del ECAB tendrán voz, pero sólo el jefe de la Oficina tendrá voto.

**3.8.** Toda la documentación que se genere con ocasión del cambio, deberá ser almacenada en la herramienta de gestión; en caso que exista documentación que por su complejidad o por seguridad no pueda ser incluida en la herramienta de gestión deberá indicarse en donde quedará ubicada para su consulta en caso de ser necesario.

**3.9.** Se debe prever por parte del líder técnico del cambio, previo al cambio los backup necesarios tanto de información como de configuraciones, lo cual puede incluir: firewall, servidores, switch, router, base de datos, entre otros.

**3.10.** La Oficina de Tecnología e Información debe mantener un catálogo central para el código fuente de producción, antes de cualquier cambio

**3.11.** Las versiones de software anteriores se deben conservar como medida de contingencia con la información necesaria (Parámetros, procedimientos, detalles de la configuración y software de soporte).

#### 4. DEFINICIONES

**4.1. Agenda de cambios:** Listado de solicitudes de cambios que cumplen con los requisitos para ser presentados en la reunión semanal del equipo evaluador de cambios CAB. [Definición de la UAEcob]

**4.2. Cambio:** La adición, modificación o retiro de cualquier activo de TI que pueda tener un impacto sobre los servicios tecnológicos. [Definición de la UAEcob]

**4.3. Equipo evaluador de cambios (CAB-Change Advisory Board):** Equipo de profesionales encargado de evaluar las solicitudes de cambios normales, analizar su viabilidad y aprobar o rechazar su implementación. [Definición de la UAEcob]

**4.4. Equipo evaluador de cambios de emergencia (ECAB-Emergency Change Advisory Board):** Equipo de profesionales encargado de evaluar las solicitudes de cambios de emergencia, analizar su viabilidad y aprobar o rechazar su implementación. [Definición de la UAEcob]

**4.5. FRC:** Formato de Requerimiento de Cambio [Definición de la UAEcob]

**4.6. Impacto del cambio:** Medición del efecto del cambio sobre el proceso misional de la Entidad. [Definición de la UAEcob]

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| <p>Nombre del Procedimiento</p> <p><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b></p>  | Vigencia: 31/12/2021 |                  |
|  |                      | Página 4 de 10   |

UAECOB]

**4.7. Incidente:** La interrupción no planeada de un servicio TI, o la reducción de su calidad. También se considera como incidente la detección de una posible falla en un elemento de TI que aún no ha afectado el servicio. [Definición de la UAECOB]

**4.8. Plan de implementación:** Lista de actividades secuenciales que deben realizarse para implementar el cambio; por cada actividad se debe indicar el responsable y los tiempos (Fecha y hora) planeados de inicio y fin de ejecución. [Definición de la UAECOB]

**4.9. Plan de rollback:** Lista de actividades que permiten reversar el cambio y retornar a una configuración estable. Este plan debe ser ejecutado cuando la implementación del cambio genera fallas en los servicios o no produce los resultados esperados. [Definición de la UAECOB]

**4.10. Problema:** Es un incidente recurrente o mayor, que requiere un tratamiento especial para encontrar la causa-raíz y plantear una solución temporal o definitiva del mismo. [Definición de la UAECOB].

**4.11. Prioridad del cambio:** Tiempo requerido para que las acciones sean tomadas. La prioridad es medida en función del impacto y la urgencia. [Definición de la UAECOB]

**4.12. Urgencia del cambio:** Medida de la rapidez con la que la implementación del cambio es requerida. [Definición de la UAECOB]

## 5. NORMATIVIDAD

Norma ISO 27001:2013.

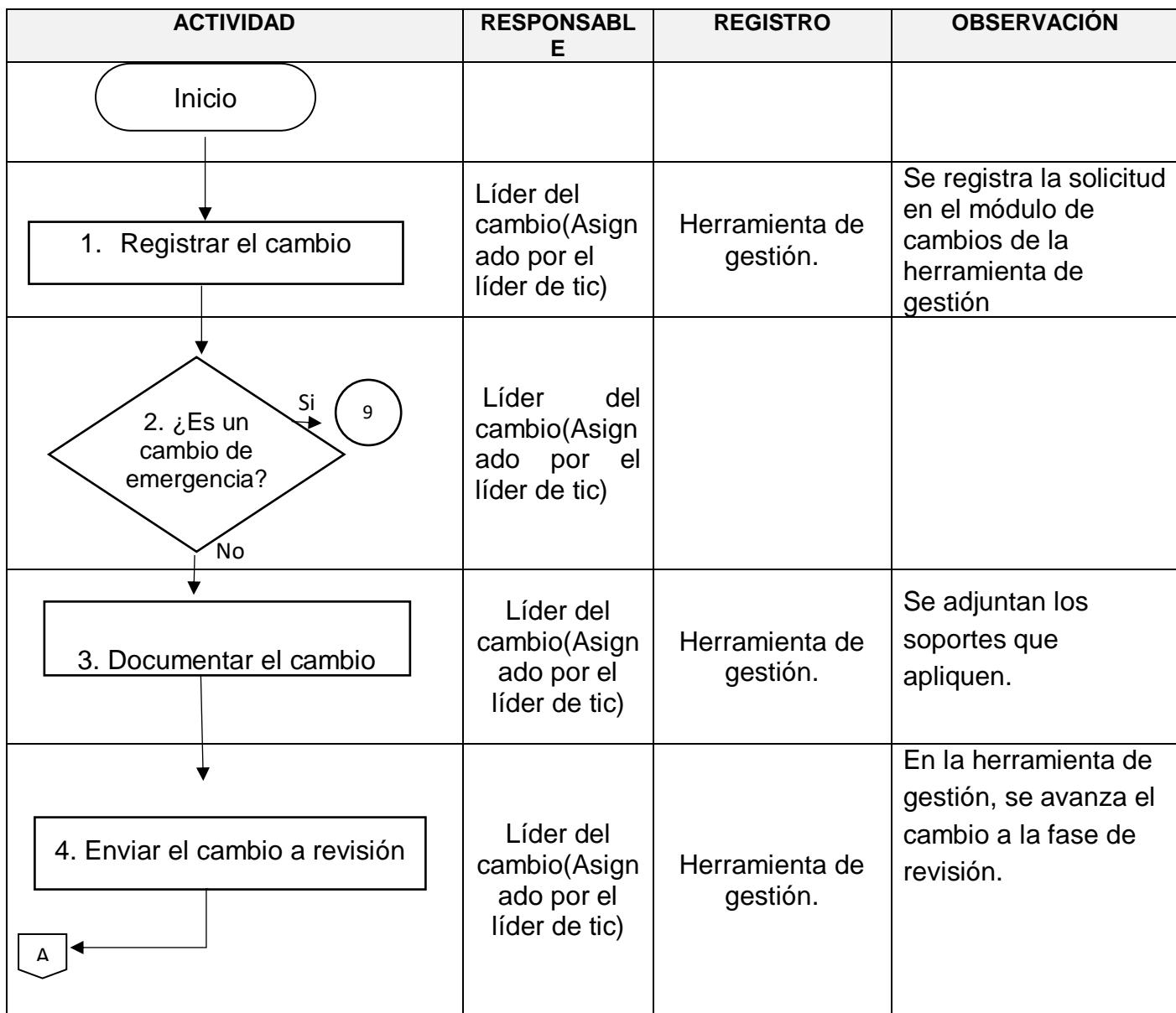
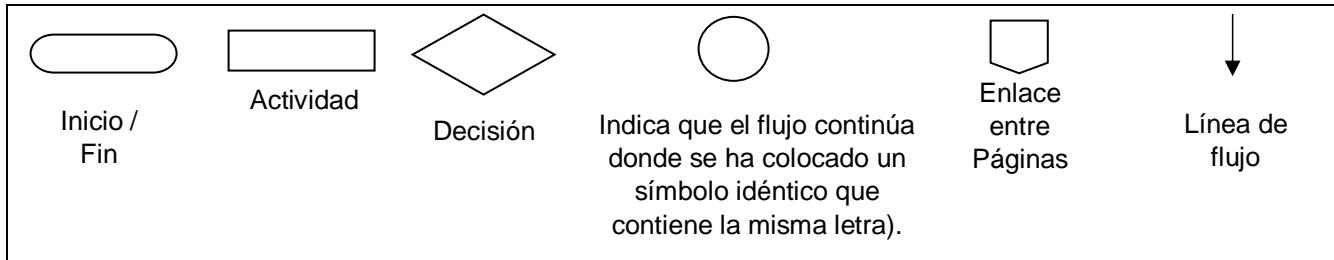
## 6. PRODUCTO O SERVICIO

Ejecutar cambios controlados en la plataforma tecnológica, garantizando la continuidad de los servicios tecnológicos

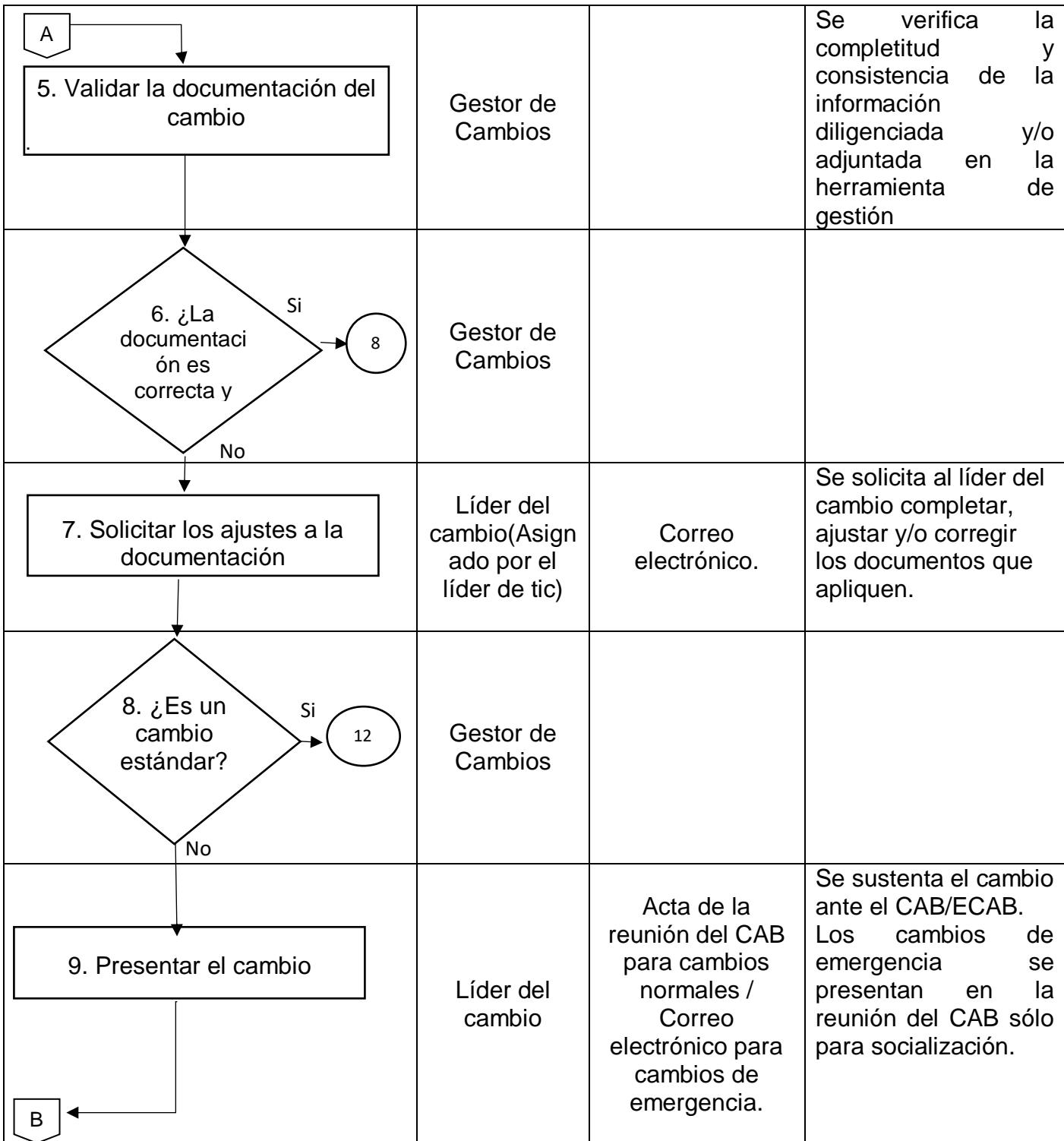
## 7. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| Nombre del Procedimiento<br><br><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b>   | Vigencia: 31/12/2021 | Página 5 de 10   |
|  |                      |                  |

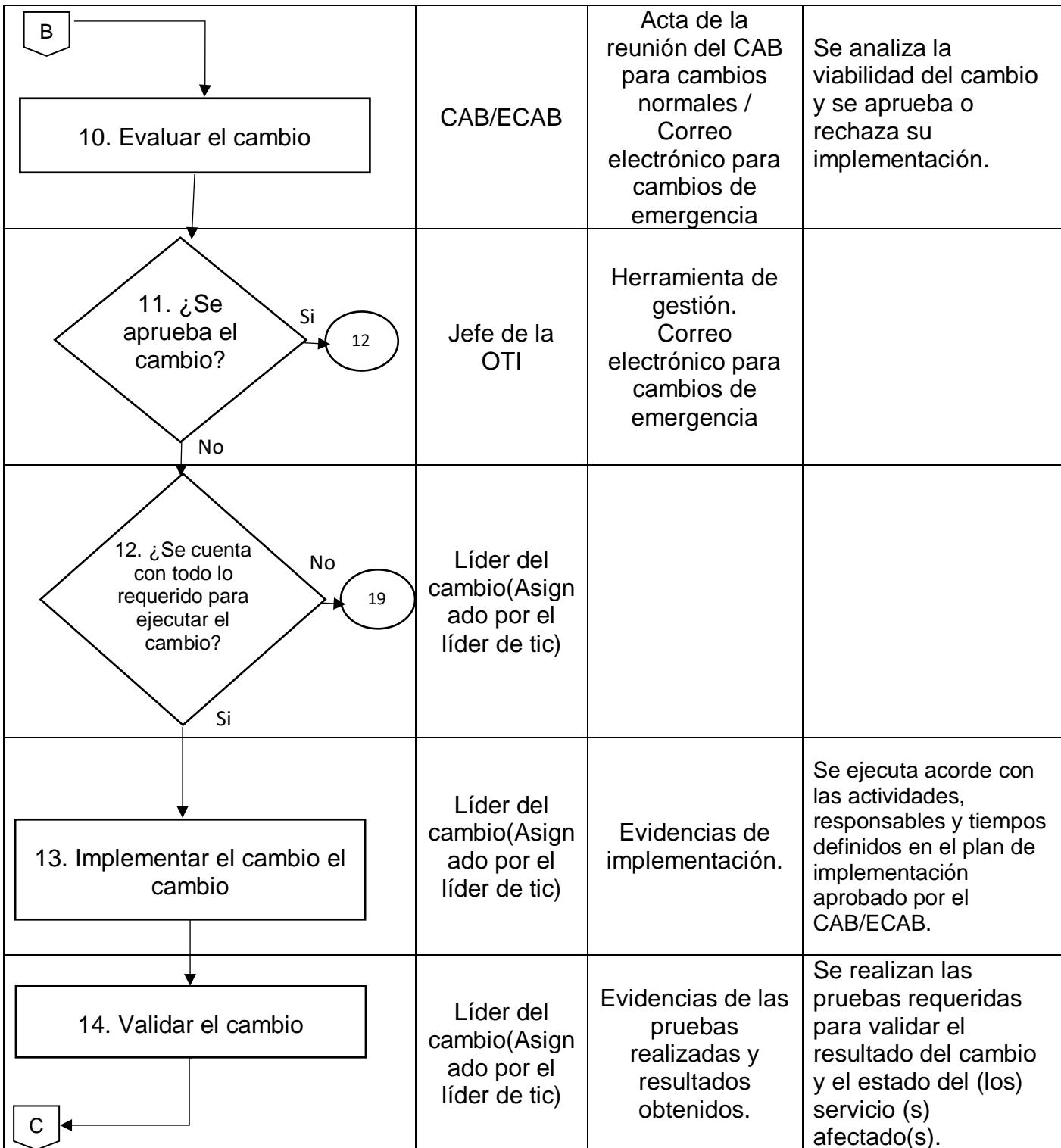


|  |   |   |
|--|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | <p>Nombre del Proceso<br/><b>GESTIÓN TIC</b></p> <p>Nombre del Procedimiento<br/><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b></p> | <p>Código: TIC-PR06<br/>Versión: 01</p> <p>Vigencia: 31/12/2021</p> <p>Página 6 de 10</p> |
|--|---|---|



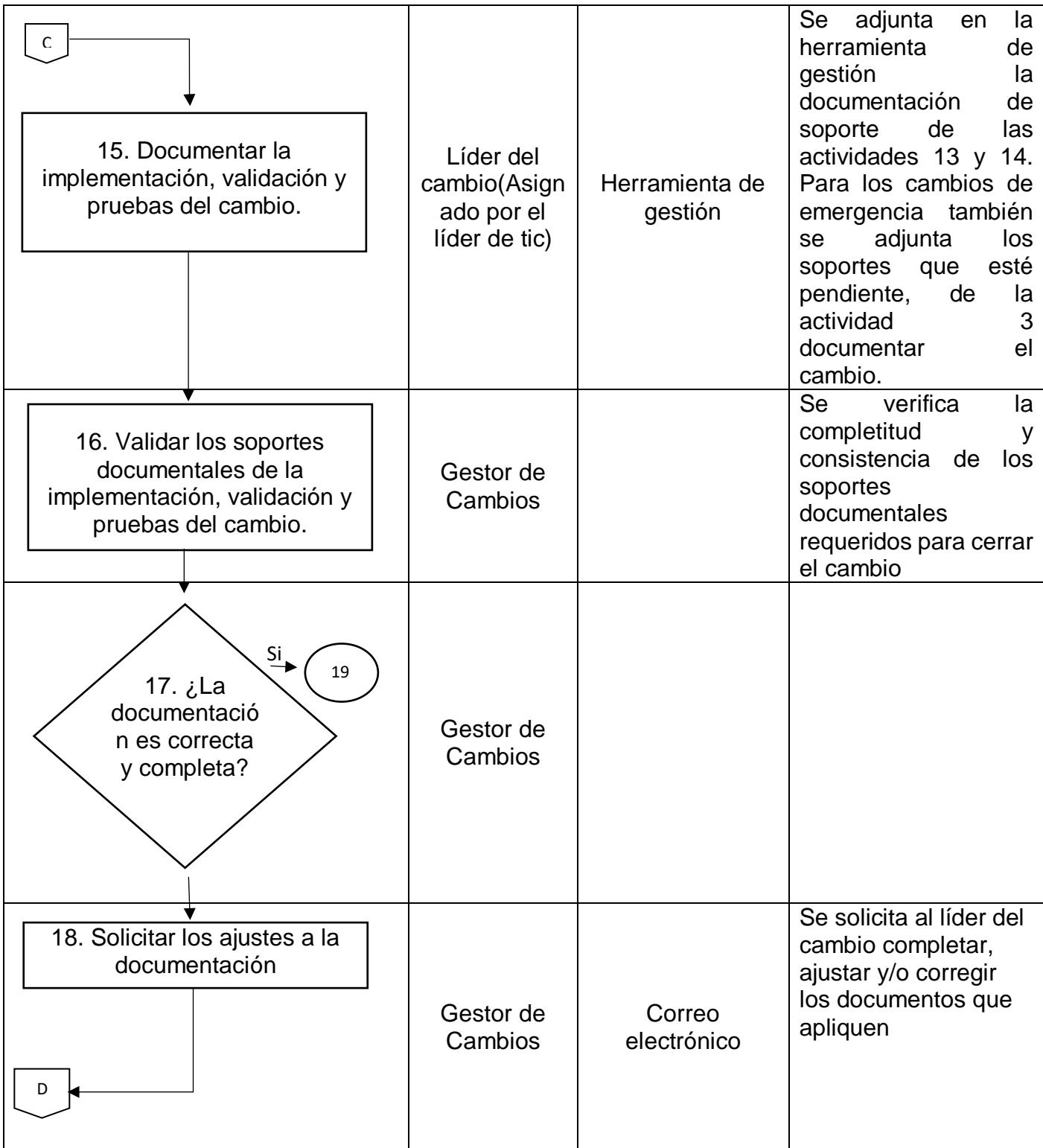
**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| Nombre del Procedimiento<br><br><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b>   | Vigencia: 31/12/2021 | Página 7 de 10   |
|  |                      |                  |



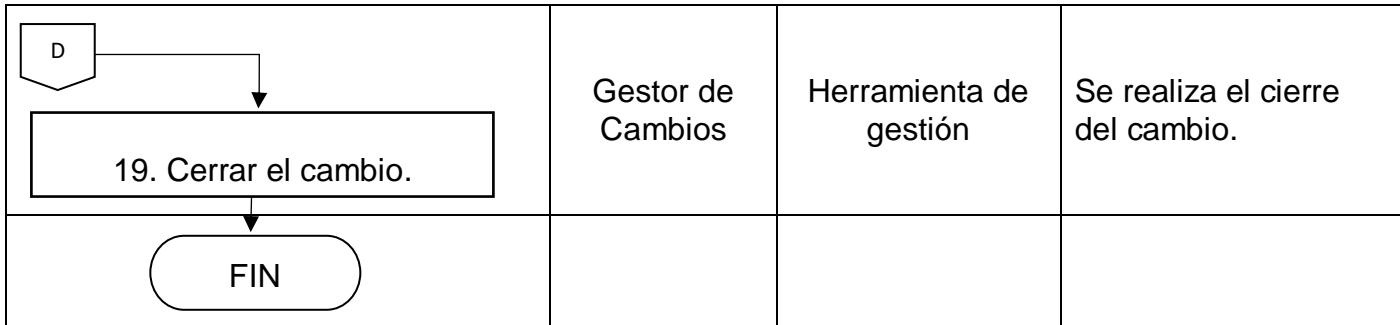
**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| Nombre del Procedimiento<br><br><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b>   | Vigencia: 31/12/2021 | Página 8 de 10   |
|  |                      |                  |



**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

|  |                      |                  |
|--|----------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA<br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso   | Código: TIC-PR06 |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>   | Versión: 01      |
| <p>Nombre del Procedimiento</p> <p><b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b></p>  | Vigencia: 31/12/2021 |                  |
|  |                      | Página 9 de 10   |



## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

| CÓDIGO   | DOCUMENTO                                 |
|----------|---|
| TIC-PR08 | Procedimiento de Gestión de Configuración |
|          | Formato de Cambios RFC                    |

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN |
|---------|------------|--------------------------------|
| 01      | 31/12/2021 | Creación del documento         |

## 10. CONTROL DE FIRMAS

|   |   |   |
|---|---|---|
| Elaboró<br>José Hernán Morales<br>Martha Patricia Mateus          | Cargo<br>Contratista<br>Contratista   | Firma<br><br> |
| Revisó<br>Cristian Camilo Suarez Herrera<br>Oswaldo García Rincón | Cargo<br>Vo.Bo. de Mejora Continua – OAP<br>Líder tic                                     | Firma<br><br> |
| Aprobó<br>Hernando Ibagué Rodríguez                               | Cargo<br>Jefe (Encargado del 27 al 31 de diciembre 2021)<br>Oficina Asesora de Planeación | Firma<br>  |

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

|  |  |                               |
|--|--|-------------------------------|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/><u>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA</u><br/>Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p> | Nombre del Proceso                     | Código: TIC-PR06              |
|  | <b>GESTIÓN TIC</b>                     | Versión: 01                   |
|  | Nombre del Procedimiento               | Vigencia: 31/12/2021          |
|  | <b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b> | Página <b>10</b> de <b>10</b> |

**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos