

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA 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 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 DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA 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 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 recomienden 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 DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA 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 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA 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 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.

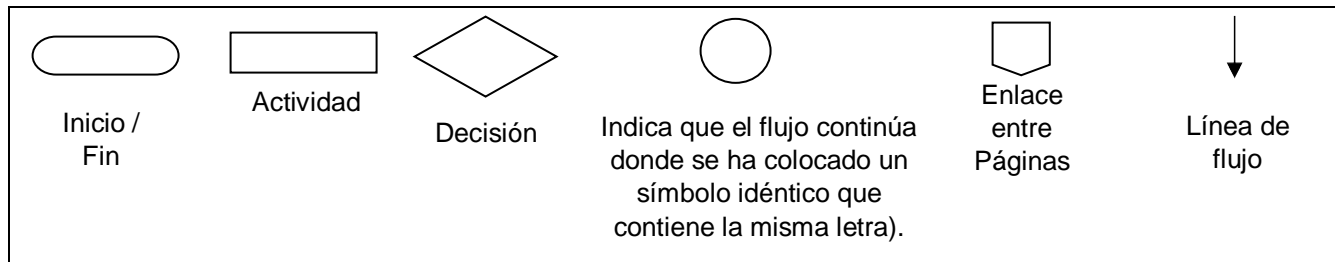
## 6. PRODUCTO O SERVICIO

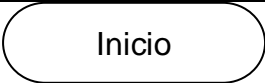

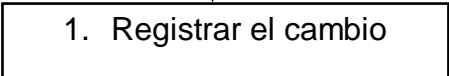

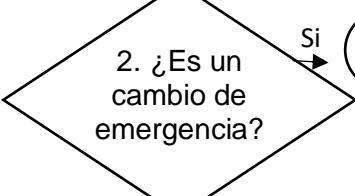




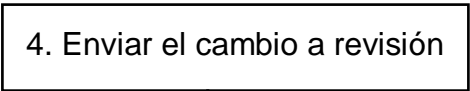

Ejecutar cambios controlados en la plataforma tecnológica, garantizando la continuidad de los servicios tecnológicos

## 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*

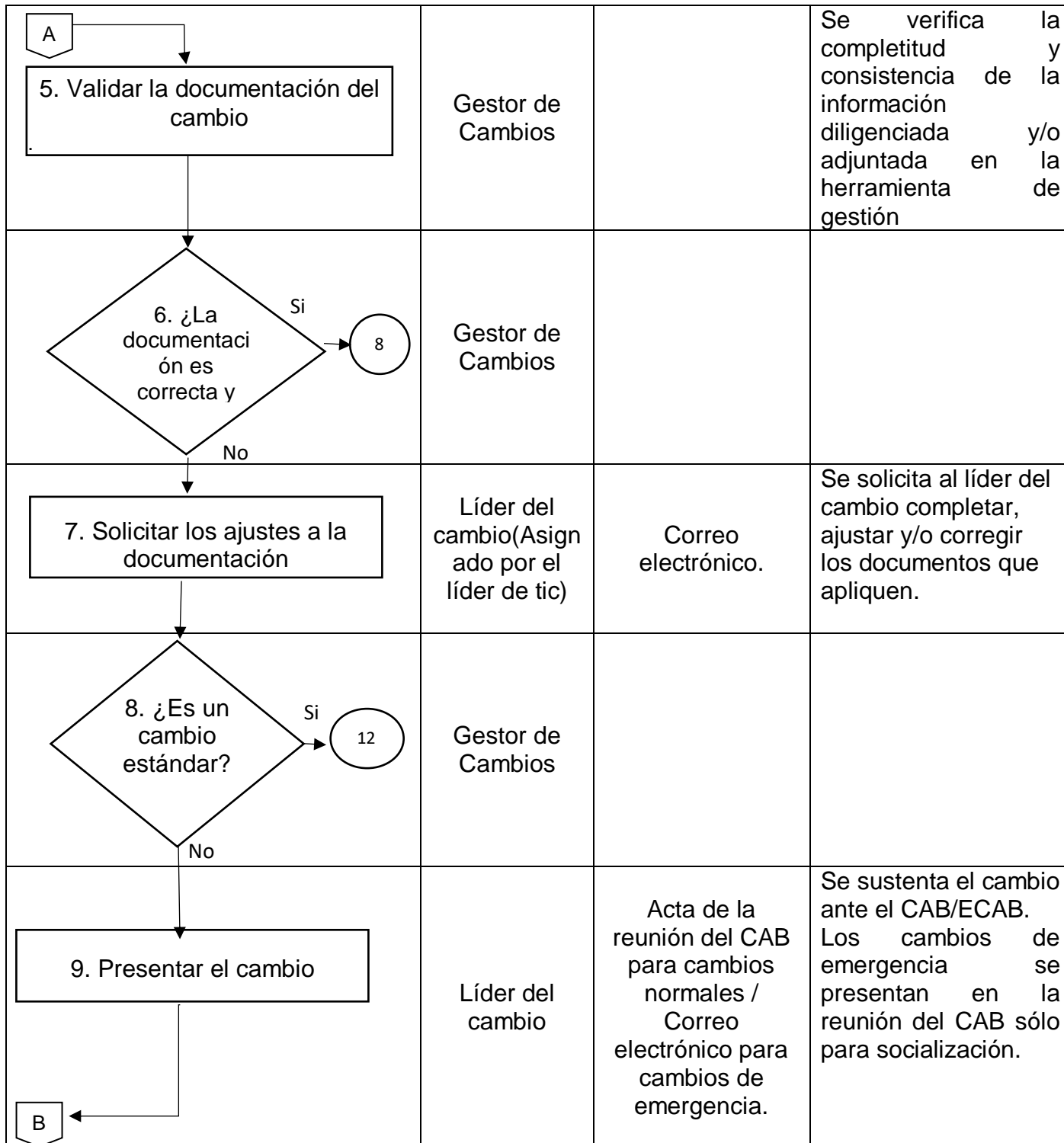
	Nombre del Proceso	<b>GESTIÓN TIC</b>	Código: TIC-PR06
			Versión: 01
	Nombre del Procedimiento	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b>	Vigencia: 31/12/2021
			Página 5 de 10



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
 Inicio			
 	Líder del cambio(Asignado por el líder de tic)	Herramienta de gestión.	Se registra la solicitud en el módulo de cambios de la herramienta de gestión
  <div style="position: absolute; left: 295px; top: 550px;">Si → </div> <div style="position: absolute; left: 235px; top: 635px;">No</div>	Líder del cambio(Asignado por el líder de tic)		
 	Líder del cambio(Asignado por el líder de tic)	Herramienta de gestión.	Se adjuntan los soportes que apliquen.
  <div style="position: absolute; left: 91px; top: 855px;">  </div>	Líder del cambio(Asignado por el líder de tic)	Herramienta de gestión.	En la herramienta de gestión, se avanza el cambio a la fase de revisión.

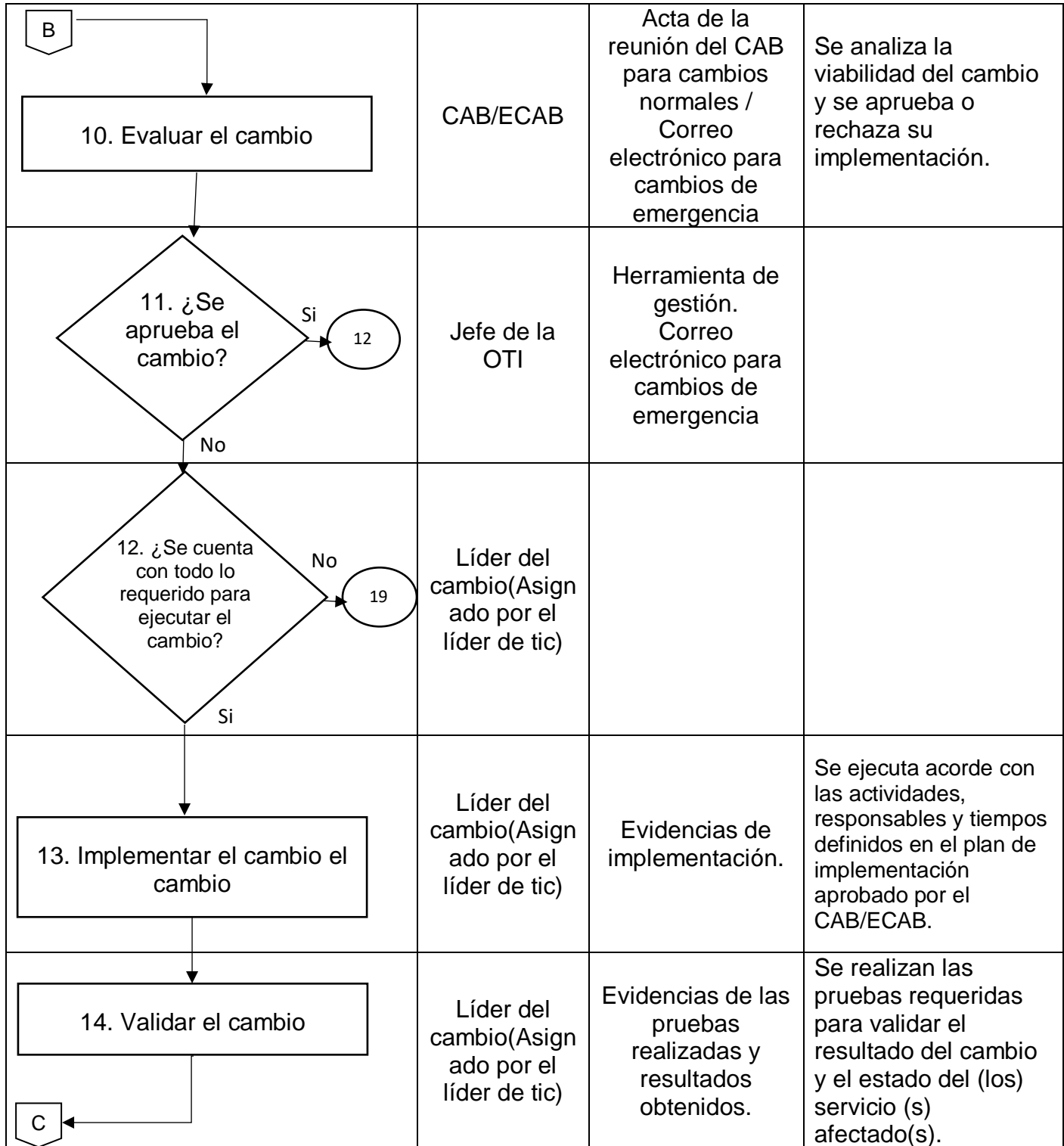
**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

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



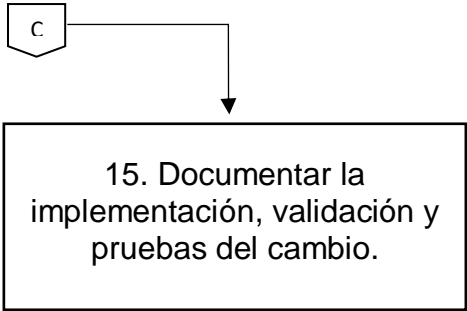
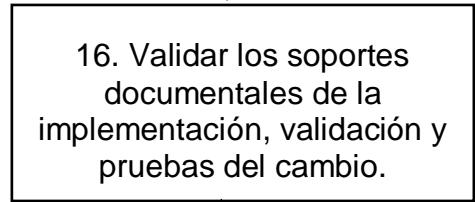
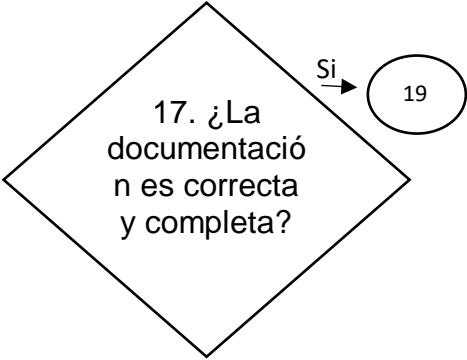
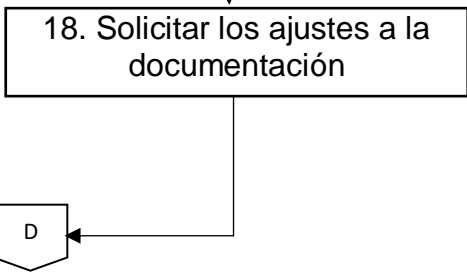
**Nota:** Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA 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 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

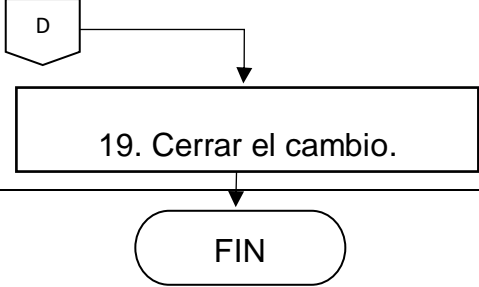
 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</p>	Nombre del Proceso		Código: TIC-PR06
	<b>GESTIÓN TIC</b>		Versión: 01
	Nombre del Procedimiento		Vigencia: 31/12/2021
	<b>GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS</b>		Página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

 <p>15. Documentar la implementación, validación y pruebas del cambio.</p>	Líder del cambio(Asignado por el líder de tic)	Herramienta de gestión	Se adjunta en la herramienta de gestión la documentación de soporte de las actividades 13 y 14. Para los cambios de emergencia también se adjunta los soportes que esté pendiente, de la actividad 3 documentar el cambio.
 <p>16. Validar los soportes documentales de la implementación, validación y pruebas del cambio.</p>	Gestor de Cambios		Se verifica la completitud y consistencia de los soportes documentales requeridos para cerrar el cambio
 <p>17. ¿La documentación es correcta y completa?</p>	Gestor de Cambios		
 <p>18. Solicitar los ajustes a la documentación</p>	Gestor de Cambios	Correo electrónico	Se solicita al líder del cambio completar, ajustar y/o corregir los documentos que apliquen

**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 DE BOGOTÁ D.C. SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA 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 9 de 10

	Gestor de Cambios	Herramienta de gestión	Se realiza el cierre del cambio.




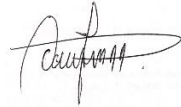

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

**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 DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos</small></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>