	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

1. OBJETIVO:

Preservar la disponibilidad de los servicios soportados por la infraestructura tecnológica. Este procedimiento define la planeación, coordinación, monitoreo y comunicación de los cambios que afectan a los recursos tecnológicos y sistemas de información, para minimizar el impacto en el ambiente de producción, en los compromisos de niveles de servicio y controlar los cambios físicos que se realicen en el centro de cómputo.

2. ALCANCE:

En este documento se describe en detalle el flujo de actividades necesarias para realizar la gestión de cambios al ambiente productivo, inicia con la identificación de los roles que intervienen, las herramientas necesarias para su ejecución y finaliza con las métricas e indicadores que servirán para evaluar la efectividad del proceso

3. DEFINICIONES


Cambio: Cualquier acción deliberada que altera o tiene impacto sobre la infraestructura TI: adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más Elementos de Configuración.

Cambio de Emergencia: Es un cambio que se debe introducir tan pronto como sea posible, para resolver un incidente grave o aplicar un parche de seguridad o para solucionar cualquier interrupción del servicio de alto impacto ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización.

Cambio Estándar: Es un cambio preautorizado de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo - por ejemplo, el restablecimiento de contraseñas o el suministro de equipamiento estándar a un empleado nuevo. No se requieren solicitudes de cambio para implementar un cambio estándar y estos se registran y se rastrean mediante un mecanismo diferente, como una solicitud de servicio.

Cambio Normal: Es cualquier cambio que no es ni de emergencia ni tampoco es estándar. Los cambios normales siguen los pasos definidos en el proceso de gestión del cambio.

Cambio Normal con Prioridad: Cambio que se debe implementar tan pronto como sea posible, para evitar o reducir el impacto sobre el negocio. Tiene asociada una prioridad inmediata y debe gestionarse bajo un procedimiento específico.

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

Reunión de aprobación de cambios (RAC) es un grupo representativo, con autoridad y competencia experta en la Gestión de Cambios, que debe valorar y aprobar la implementación de los cambios o paso a producción.

Gestión de Cambios: Es el proceso dentro de la Gestión de Servicios TI, con la responsabilidad del control y tratamiento del ciclo de vida de los cambios, aprobando los cambios en la infraestructura TI o en cualquier aspecto de los servicios TI, que son beneficiosos para el negocio a la vez que se minimiza el riesgo de interrupción de los servicios.

Petición de Cambio (RFC - Request For Change): Medio para proponer o solicitar un cambio en cualquier componente de una infraestructura TI o cualquier Servicio TI. Puede ser un documento o un registro electrónico donde se introduzcan la naturaleza y detalles y la justificación del cambio propuesto.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


GTI-MA-003 Metodología de Desarrollo de Software.

GTI-FM-003 Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo

5. CONDICIONES GENERALES

Como objetivos específicos que se plantean con el procedimiento de Gestión de Cambios se encuentran los siguientes:

- Hay que asegurar que se utilizan métodos y procedimientos estándar para manejar eficiente y rápidamente todos los cambios.
- Minimizar el impacto sobre la calidad del servicio de las incidencias relacionadas con los cambios y, por consiguiente, mejorar el funcionamiento diario de la organización.
- Priorizar la implantación de los cambios de acuerdo con los compromisos de servicio.
- Colaborar en la identificación proactiva de mejoras y modificaciones beneficiosas para el sistema.
- Mejorar la utilización de los recursos, incrementando de este modo la eficiencia.
- Para ello se plantea un tratamiento estructurado de la Gestión de Cambios, considerando los siguientes puntos:
 - Recepción y registro de requerimientos y peticiones (RFC)
 - Clasificación y priorización

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

- Planificación, desarrollo y coordinación de su implementación
- Pruebas y aceptación
- Implementación, capacitación y puesta en producción
- Lecciones aprendidas

5.1. Contexto

La Gestión de Cambios involucra las actividades requeridas por el mismo sobre los siguientes activos tecnológicos:


- Hardware
- Software
- Equipos de comunicaciones
- Servicios y procesos
- Datos
- Instalaciones físicas
- Equipamiento auxiliar
- Personal
- Proveedores
- Servicios y plataformas en la Nube

Atendiendo a esto, los cambios en componentes que estén bajo el control de un proyecto de TI y que implique despliegue en infraestructura diferente a producción (desarrollo, pruebas, calidad y otros) no se realizarán bajo este procedimiento, sino que estarían sujetos a la gestión del proyecto.

Las personas que hacen parte de la reunión de aprobación de los cambios se deben involucrar con los proyectos que lidera la dirección de tecnología de la información y las comunicaciones DTIC, para asegurar una implementación segura y consistente con los entornos de gestión cambiantes.

En cualquier caso, es en el procedimiento de Gestión de Cambios al Ambiente Productivo donde se da la aprobación para cualquier cambio propuesto en la infraestructura tecnológica, sistemas de información y los servicios TI en producción.

En ocasiones, un cambio propuesto en la infraestructura tendrá un amplio impacto potencial sobre otras partes de la organización (por ejemplo, sobre el desarrollo de aplicaciones o sobre las operaciones del negocio) y viceversa. Para mitigar el posible impacto negativo en cualquier dirección, todos los cambios que se realicen en ambiente productivo deberán ser aprobados y controlados por este procedimiento de gestión de cambios al ambiente productivo

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

5.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES:


5.2.1. Propietario de Cambios y demás profesionales involucrados en la gestión de cambios

El Propietario del Cambio se encarga de definir, documentar y presentar todas las actividades necesarias para llevar a cabo los cambios requeridos en la plataforma tecnológica de la Entidad y deberá:

- a. Registrar el cambio en la herramienta definida por la entidad.
- b. Documentar y remitir a través del formato GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo – RFC" el cambio a realizar en producción.
- c. Coordinar todos los recursos humanos y logísticos necesarios para llevar a cabo el cambio
- d. Presentar y sustentar el RFC con las evidencias correspondientes en la reunión de aprobación de cambios.
- e. Informar en la reunión de aprobación de cambios el resultado obtenido en la implementación notificando cualquier incidente presentado, si el cambio fue exitoso o no, las lecciones aprendidas y autorización de cierre del RFC.
- f. Validar que se han cumplido las directrices que se encuentran en el documento GTI-MT-001 Metodología de desarrollo de software. Para esto el propietario del cambio, funcionario o contratista asignado, debe validar el correcto diligenciamiento del formato y evidenciar:
 - Que la Certificación de las pruebas integrales por parte del usuario funcional haya sido cargado en la herramienta Azure DevOps
 - Que el reporte de las pruebas de seguridad realizadas no tenga vulnerabilidades altas ni críticas.

De acuerdo con la Metodología de Desarrollo de GTI-MA-003, y las nuevas técnicas de desarrollo ágil y herramientas utilizadas para el control de los desarrollos, las actividades del promotor, gestor y responsable de los cambios serán controladas en el ciclo de DevOps, sin embargo, cuando se va a realizar el paso a producción se debe llevar a cabo este procedimiento por parte del propietario del cambio.

5.2.2. Gestor de cambios

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

Este rol corresponde a la persona responsable de llevar a cabo la correcta ejecución del procedimiento de gestión de cambios. Es nombrada por el director de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, con las siguientes responsabilidades:

- a. Presidir la Reunión de aprobación de cambios (RAC).
- b. Verificación de votantes.
- c. Decidir aplazamientos.
- d. Tramitar formato de lista de asistencia cuando la reunión es presencial
- e. Verificar las solicitudes de aprobación de cambios en la bitácora correspondiente o en la herramienta que se defina para tal fin, asegurando su completitud.
- f. Solicitar información requerida a los Propietarios para garantizar la seguridad del cambio.
- g. Convocar a reuniones extraordinarias de aprobación.
- h. Diligenciar el cierre y lecciones aprendidas del Cambio en la herramienta diseñada para tal fin y solicitar evidencias cuando sea necesario.
- i. Cerrar las solicitudes de cambios
- j. Realizar la medición del indicador del procedimiento de gestión de cambios
- k. Mantener la información de los cambios debidamente organizada y almacenada en el repositorio definido para tal fin
- l. Realizar acta de las reuniones de aprobación de cambios.


5.2.3. Equipo De Aprobación De Cambios

Corresponde a los funcionarios coordinadores de los grupos de la dirección de tecnología de la información y las comunicaciones y/o sus delegados quienes participaran en las reuniones de aprobación de cambios con las siguientes atribuciones:

Con voz y voto:

- Director (a) de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (16,67%)
- Coordinador (a) de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones (16,67%)
- Coordinador (a) de Sistemas y Arquitectura de Tecnología (Gestor Técnico) (16,67%)
- Coordinador (a) de Arquitectura de Datos (16,67%)
- Coordinador (a) Grupo de Seguridad e Informática Forense (16,67%)
- Coordinador (a) Grupo de Proyectos de Tecnología (16,67%)

Los miembros de la Reunión de aprobación de cambios (RAC) con voz y voto pueden nombrar un representante con voz y voto, en caso de que no pueda asistir. Esta situación debe ser informada al gestor de cambios por correo electrónico o Teams, quien realizará la anotación correspondiente en el acta de la reunión y realizará los cambios en la herramienta.


	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

Con voz y sin voto:

- Solicitantes, áreas funcionales, dueños de la información y/o afectados por el cambio o sus representantes. Estos deben sustentar el paso a producción ya que las pruebas son realizadas por las áreas usuarias.
- Para el caso de cambios tecnológicos, los funcionarios de TI (Propietario del cambio), quienes solicitan el cambio y deben sustentar el paso a producción, basado en las pruebas realizadas.
- Invitados como terceros, proveedores o funcionarios de otras áreas que participaron en el desarrollo o se ven afectados por el cambio.
- Coordinador del centro de servicios tecnológicos de la entidad, quien debe conocer los cambios realizados que puedan afectar el servicio y conocer la indisponibilidad que se pueda presentar como resultado de los cambios realizados.

Responsabilidades del equipo de la reunión de aprobación de cambios (RAC):

- Los miembros del equipo de la Reunión de aprobación de cambios (RAC) deberán asistir a las reuniones (presenciales, virtuales por Teams, etc.) preparados para tomar decisiones sobre qué cambios deberían seguir adelante, basándose en la evaluación de la prioridad de los cambios.
- Revisar todas las RFC recibidas. Cuando sea apropiado, concretar y proporcionar detalles acerca de su impacto probable, riesgos, los recursos necesarios para su implementación.
- Asistir a las reuniones de aprobación de cambios (RAC) o la reunión de emergencia cuando sea necesario. Estudiar todos los cambios y dar su opinión acerca de cuáles deberían recibir aprobación o rechazo.
- Participar en la programación de todos los cambios.
- En caso de que fuera necesario efectuar un cambio de emergencia (reunión de aprobación de cambios, RAC), estar disponible para atender cualquier pregunta.
- Orientar al Propietario del Cambio acerca de los elementos relacionados con las modificaciones urgentes sugeridas.
- Evaluar, aprobar o rechazar todos los cambios que se presenten para lograr el porcentaje de aprobación requerido para el paso a producción.
- Asesorar al Propietario del Cambio en la asignación de la prioridad de los cambios.
- Proponer modificaciones a las actividades del cambio cuando se juzgue adecuado.
- Identificar riesgos y planes de mitigación a ejecutar para disminuir el impacto de los riesgos o su materialización.
- Verificar que se cumplan la planificación, las actividades, las pruebas y el monitoreo posterior al cambio
- Participar en la actualización y mejora del procedimiento de gestión de cambios.

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

Habilidades de los integrantes de la reunión de aprobación de cambios:

- Capacidad técnica y de análisis de decisiones.
- Capacidad de asesoramiento para la ejecución.
- Entendimiento de las necesidades y prioridades del negocio.
- Facilitador y motivador de equipos de trabajo.

Resultados Clave:

- Dar alternativas para la priorización de los cambios.
- Aprobar los cambios de emergencia que afectan el negocio con la oportunidad requerida.
- Resolver conflictos de cambios (planificación, prioridades y recursos).

5.3. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

La Gestión de Cambios es un procedimiento transversal que debe ser utilizado por todos los grupos de la dirección de tecnología, para implementar los servicios de TI en el entorno productivo.

El presente procedimiento está en concordancia con la metodología de Desarrollo de Software GTI-MT-001.


Recepción y registro de requerimientos (RFC)

Todos los cambios deben registrarse en la herramienta definida para tal fin y contar con el respectivo formato GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo – RFC".

Los cambios deben ser enviados al gestor de cambios antes de las 4:00 pm del día anterior a la fecha programada para la reunión - Reunion de Aprobacion de Cambios (RAC), el cual debe estar registrado en la herramienta autorizada para estas actividades, para la revisión de requisitos y posterior análisis.

El Gestor de Cambios recibirá las Solicitudes, comprobará su completitud, rechazando aquellas que no cumplan los requisitos, entre los cuales se encuentra:

- a. Se debe crear y registrar la solicitud de cambio en la herramienta que disponga la Dirección de Tecnología para este fin
- b. El Formato GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo – RFC", debe estar completamente diligenciado y cargado en la herramienta.

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

- c. Evidencias de pruebas de seguridad y certificación por parte de usuario final en las solicitudes de cambio asociadas a aplicaciones de software.
- d. Validar que se encuentren definidas las actividades de rollback, en caso de que aplique
- e. Análisis de la Matriz Riesgo Impacto diligenciada por el Propietario del Cambio
- f. Ruta de evidencias

Clasificación y priorización

El propietario del cambio deberá asignar la **prioridad** teniendo en cuenta lo siguiente:

Prioridad: Es el valor dado al cambio (RFC) para indicar su importancia relativa, al objeto de asegurar la adecuada asignación de recursos y para determinar el intervalo de tiempo en el que se requiere una acción. La prioridad dependerá del impacto y la urgencia.

Impacto: medida del efecto sobre el negocio que el cambio tiene actualmente o podría tener potencialmente. Se relaciona con el grado en que podría llegarse a la violación de los acuerdos de niveles de servicio.


- Se puede valorar en función de la criticidad para el negocio del servicio/s afectado/s, el número de usuarios afectados y su importancia relativa en la Entidad.

Urgencia: medida de la criticidad para la atención de un cambio, en función de los tiempos límites que fueron pactados con el negocio. Puede identificarse con el tiempo disponible para su tratamiento antes de que se llegue a la violación de los acuerdos de niveles de servicio.

- Se puede establecer mediante la estimación del tiempo necesario para la resolución, tomando como referencia los tiempos de respuesta establecidos en unos acuerdos de niveles de servicio.
- En cualquier caso, los criterios para definir el impacto y la urgencia deberían establecerse en coordinación con los responsables del negocio y formalizarse en los acuerdos de niveles de servicio.

En función de la prioridad y la clasificación asignadas, el cambio se canalizará a un determinado tratamiento para su evaluación y aprobación:

- Todos los cambios serán analizados en la reunión de aprobación de cambios y allí se aprueban o rechazan
- Los Cambios de emergencia podrán ser aprobados, como mínimo, por el 80% de los integrantes del equipo de aprobación de cambios, dicha aprobación podrá obtenerse sin necesidad de realizar la reunión de cambios, debe ser a través de herramienta establecida por la entidad para dicha actividad y una vez estabilizado el cambio deberá surtir todo el proceso documental y de legalización

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

Planificación, desarrollo y coordinación de su implementación

El Propietario del Cambio debe exigir y revisar las actividades generadas por los administradores y especialistas técnicos, con el fin de coordinar los recursos requeridos para el cambio a realizar.

Para llevar a cabo la implementación, el Propietario del Cambio debe asegurar que el personal que esté involucrado: los administradores, los expertos técnicos, los proveedores y/o el equipo de desarrollo del cambio, cuenten con la ejecución de las siguientes actividades:

- Construcción y desarrollo de la solución
- Plan de pruebas ejecutado
- Plan de capacitación ejecutado
- Elaboración y/o actualización de la documentación necesaria
- Actualización del catálogo de servicios de ser necesario.
- Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información de acuerdo con las políticas definidas.

Pruebas y aceptación

El propietario del cambio debe coordinar la realización del plan de pruebas y verificar la aceptación del cambio.


Para esto debe verificar la realización, si es del caso, de las siguientes pruebas:

- Pruebas de calidad
- Pruebas de seguridad
- Pruebas de usabilidad
- Pruebas de interfaces
- Prueba de capacidad
- Pruebas de cumplimiento de requerimientos administrativos.
- Pruebas de la documentación

Implementación, capacitación y puesta en producción

Una vez el propietario del cambio ha verificado que se realizaron las pruebas y se cuenta con las aprobaciones funcionales, solicita la reunión de aprobación de cambios para el paso a producción.

Etapas de la reunión de aprobación de cambios (RAC)

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

a. Verificación de cambios a aprobar en la reunión (RAC):

Se realiza la verificación de las solicitudes de cambios que estén registradas en la herramienta antes de las 16:00 del día anterior a la reunión, se valida que los cambios solicitados cumplan con los requisitos aquí establecidos.

b. Convocatoria de la reunión de aprobación de cambios (RAC):

El gestor de cambios programa la reunión de aprobación con la dirección, las coordinaciones y los propietarios de los cambios solicitados teniendo en cuenta la siguiente agenda:

- Revisión de consenso para realizar la reunión - RAC
- Revisiones de cambios aprobados y puestos en producción para verificar si se pueden cerrar.
- Revisión de cambios fallidos, cambios descartados, que requirieron rollback o cambios que no fueron aprobados en reuniones anteriores.
- Revisión de las Peticiones de Cambio pendientes.
- Revisión de las nuevas peticiones de cambio
- Aprobación de RFC.


La convocatoria se realizará por correo electrónico, esta puede ser presencial o virtual, de manera virtual mediante la herramienta TEAMS.

Los RFC que se revisarán son presentados por el propietario del cambio, funcionario o contratista asignado.

a. Sustentación:

El Propietario del Cambio debe presentar o exponer el cambio ante el equipo indicando:

- El motivo
- Las actividades realizadas en el desarrollo del cambio
- Las implicaciones en los procesos tecnológicos y administrativos
- Recursos para la implementación del cambio.
- Los requerimientos técnicos para la implantación
- Las actividades por desarrollar para el paso a producción.
- Los resultados de las pruebas integrales y de seguridad
- Los riesgos existentes y los controles tenidos en cuenta para su mitigación.
- Presentar formato GTI-FM-003.
- Resolver preguntas e inquietudes
- Informar la activación de licencias de software operativo en los servidores involucrados en el cambio.

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

- Explicar las directrices de seguridad de la información, calidad y administrativas que se tuvieron en cuenta.

b. Aprobación.

Para aprobar el paso a producción de los cambios tecnológicos solicitados, se debe realizar votación por parte de los funcionarios con voz y voto. Se pasará a producción cuando se conformen los siguientes aspectos:

- El umbral de aprobación debe ser superior a 80%
- Los votos deben realizarse a través de la herramienta definida para tal fin de manera que quede registrada la decisión de cada integrante.
- Grabar la sesión en Teams como apoyo a la elaboración del acta
- Realizar el cálculo del umbral de la votación y dejar por escrito en el acta, el valor de la votación.
- Los integrantes con voz y voto que sean los propietarios del cambio también deben dar la aprobación de este por cualquiera de los medios ya señalados

c. Cierre de cambios implementados.

Una vez se ha tomado la decisión de cierre, se debe documentar en la herramienta que disponga la Dirección de Tecnología, en la sección de "Cierre", las lecciones aprendidas, los problemas identificados y la información necesaria para la medición del indicador.

d. Métricas

Las medidas que permiten evaluar la implantación y funcionamiento del procedimiento de Gestión de Cambios se realizan a través del siguiente indicador:


$$\begin{aligned}
 & \text{GestiondecambiosdeserviciodeTI} \\
 & = \frac{\text{Cambiosaprobadoscomitemes}(c) - \text{Cambiosfallidosmes}(b)}{\text{Cambiosaprobadoscomitemes}(c)}
 \end{aligned}$$

$$a = \frac{c - b}{c}$$

6. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	Inicio (Pre-RAC)			
0	<p>Recepción y registro de requerimientos (RFC); Clasificación y Priorización;</p> <p>Planificación y Pruebas</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar el RFC en la herramienta definida por la entidad. Diligenciar y adjuntar el GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo - RFC". Adjuntar evidencias de pruebas: calidad, seguridad (sin vulnerabilidades altas/ críticas), usabilidad, interfaces, capacidad, requisitos administrativos y documentación; certificación de pruebas integrales por usuario funcional (cargada en Azure DevOps). Clasificar y priorizar (Impacto/Urgencia → Prioridad) y Matriz Riesgo-Impacto diligenciada. Definir rollback (si aplica). 	Propietario del Cambio	<ul style="list-style-type: none"> RFC completo y trazable. Evidencias obligatorias adjuntas (incluye certificación de usuario en Azure DevOps). Priorización y Matriz Riesgo-Impacto validadas. Plan de rollback definido. 	<ul style="list-style-type: none"> RFC en herramienta. GTI-FM-003 cargado. Ruta de evidencias (Azure DevOps / repositorio) Matriz Riesgo-Impacto. Plan de pruebas y resultados.
	RAC			
1	<p>Reunión de aprobación de cambios (RAC):</p> <p>Recepción y registro de solicitud de convocatoria</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar solicitud. Adjuntar archivos soporte. Preparar agenda. 	Gestor de Cambios	<ul style="list-style-type: none"> Corte 16:00 del día anterior para incluir en agenda. Verificación de completitud (RFC, GTI-FM-003, evidencias, rollback, riesgo-impacto, ruta de evidencias). 	<ul style="list-style-type: none"> GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al ambiente productivo". Documentos/evidencias de soporte en herramienta.
2	<p>Realizar convocatoria</p> <ul style="list-style-type: none"> Citar a grupo de aprobación de cambios (RAC). Adjuntar agenda. Presidir comité. 	Responsable de la reunión de aprobación de cambios (RAC) (designado por DTIC; normalmente el	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria enviada (correo/Teams). Agenda publicada. Quórum verificado (mín. 5 votantes o 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico / invitación Teams. Lista de asistencia (si es presencial)


No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	<ul style="list-style-type: none"> Verificar asistencia (mínimo 5 votantes o sus representantes). 	Gestor de Cambios)	delegados con voz y voto).	
3	<p>Sustentación</p> <p>El Propietario del Cambio presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Motivo del cambio. Actividades realizadas en el desarrollo. Implicaciones tecnológicas y administrativas. Requerimientos técnicos para la implantación. Actividades para el paso a producción. Resultados de pruebas integrales y de seguridad (sin vulns altas/ críticas). Riesgos y controles/mitigación. GTI-FM-003 y evidencia de activación de licencias si aplica. Directrices de seguridad de la información, calidad y administrativas consideradas. 	<p>Propietario del Cambio (sustenta).</p> <p>Gestor de Cambios (modera).</p> <p>Asistentes con voz y sin voto (áreas usuarias, solicitantes, operadores, proveedores, Centro de Servicios Tecnológicos)</p>	<p>Validación de evidencias clave:</p> <p>Certificación del usuario funcional en Azure DevOps; reporte de seguridad sin altas/ críticas; plan de rollback; afectaciones y ventanas; comunicación a Centro de Servicios Tecnológicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de sustentación. GTI-FM-003. Evidencias de pruebas y seguridad. Soportes técnicos.
4	<p>Aprobación</p> <ul style="list-style-type: none"> Votación por parte de quienes tienen voz y voto (Director(a) DTIC; Coordinaciones: Innovación/Desarrollo/Arquitectura de Aplicaciones; Sistemas y Arquitectura (Gestor Técnico); Arquitectura de Datos; Grupo de Seguridad e Informática Forense; Proyectos de Tecnología). Umbral > 80% para aprobar paso a producción. Votos en la herramienta (trazabilidad individual). Grabar la sesión en Teams (insumo del acta). Calcular y registrar umbral en el acta. Cambios de emergencia: aprobación mínima 80% por herramienta (sin reunión), y luego legalización documental completa. 	<p>Equipo de Aprobación de Cambios (RAC) — voz y voto.</p> <p>Gestor de Cambios — consolida votación y acta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de umbral >80%. Decisión registrada por integrante en herramienta Grabación disponible para acta. Tratamiento especial para emergencias (≥80% sin sesión). 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de la RAC. Grabación Teams. Registro de votos en herramienta

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública


No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
5	Implementación, capacitación y puesta en producción <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar recursos humanos y logísticos. • Ejecutar plan de implementación y monitoreo post-cambio. • Plan de pruebas ejecutado; plan de capacitación ejecutado. • Elaborar/actualizar documentación y catálogo de servicios (si aplica). • Cumplir requisitos de Seguridad de la Información y políticas vigentes. • Informar indisponibilidades al Centro de Servicios Tecnológicos. 	Propietario del Cambio (coordina y ejecuta). Admins/Especialistas/Proveedores/Equipo de desarrollo (ejecutan). Gestor de Cambios (coordina/seguimiento).	<ul style="list-style-type: none"> • Ventana de cambio protegida y comunicada. • Rollback listo (si aplica). • Monitoreo y estabilización post-cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan y cronograma de implementación. • Evidencias de despliegue/ejecución. • Comunicaciones de indisponibilidad/aviso a usuarios.
6	Cierre y Lecciones Aprendidas <ul style="list-style-type: none"> • Informar resultado de la implementación (éxito, incidentes, rollback si ocurrió). • Diligenciar Cierre en la herramienta: lecciones aprendidas, problemas identificados, datos para indicadores. • Mantener la información organizada en el repositorio definido. 	Propietario del Cambio (reporte de resultado). Gestor de Cambios (cierre en herramienta; solicita evidencias).	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre autorizado tras estabilización. • Evidencias completas en repositorio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cierre en herramienta (sección "Cierre"). • Lecciones aprendidas. • Evidencias complementarias.
7	Métricas Medir el indicador del procedimiento de Gestión de Cambios: $\text{Gestión de cambios de servicio de TI} = \frac{\text{Cambios aprobados comité mes (c)} - \text{Cambios fallidos mes (b)}}{\text{Cambios aprobados comité mes (c)}}$	Gestor de Cambios	Cálculo mensual y publicación a interesados.	Tablero/Informe mensual de indicador.

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
---------	-------	------------------------

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

001	24-02-2014	Creación del documento
002	03-02-2017	Se realiza una reestructuración del procedimiento, simplificando y aclarando las etapas del mismo. Se actualiza la matriz de responsabilidades. Se revisa la redacción y flujo del procedimiento. Se actualiza el logo de la Entidad.
003	15-10-2018	Actualización del procedimiento de Gestión De Cambios Ambiente Productivo. Se actualizó lo concerniente a: descripción del proceso (Recepción y registro de requerimientos y peticiones (RFC), Clasificación y priorización, Planificación, desarrollo y coordinar su implantación, pruebas y aceptación, implementación, capacitación y puesta en producción), se define un nuevo diagrama de flujo y la relación con el modelo Técnico de gestión del Cambio.
004	26-04-2019	Se realiza modificación incluyendo al responsable del comité de cambios o paso a producción y las actividades a realizar, las etapas del comité de cambios, integrantes del comité de cambios, la forma de votación, y el paso final a producción
005	28-12-2020	Se elimina lo correspondiente a las responsabilidades de los funcionarios técnicos y gestor de cambios, esto debido a que se está realizando por DevOps. Se define como resultado de la aprobación de los requerimientos en el comité de cambios, su anuncio por correo electrónico. Se especifica el registro de las lecciones aprendidas. Se elimina lo referente al formato GTI-FM-006.
006	16-02-2021	Por la Reestructuración de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones se modifica el punto 5.1.2 Comité de Cambios (CAB) Se incluyeron los coordinadores de los nuevos grupos con voz y voto y se modifica el porcentaje de participación
007	11-06-2021	Se adecua el numeral 5.2 Comité de Cambios, literal d Aprobación. Se definen los medios por los cuales se puede realizar la votación y como evidenciarla. Se incluye en lo correspondiente a las etapas del comité de cambios, etapa de sustentación, lo correspondiente a informar de la activación de licencias de servidores involucrados en el cambio.
008	30-12-2022	Se incluyen lineamientos en caso de que la votación no sea por el system Center.

	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Código:	GTI-PR-006
		Versión	012
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Fecha:	10/03/2026
		Clasificación de la Información	Pública

009	15-09-2023	Se determinan las reuniones de cambio y la revisión y aprobación a través del chat de las reuniones realizadas, se ajustan actividades generales
010	14-02-2025	<p>Se actualiza el logo de la entidad de acuerdo a las nuevas convenciones del gobierno nacional.</p> <p>En el numeral 3.3 Equipo de Aprobación de Cambios, Responsabilidades del equipo de la reunión de aprobación de cambios (RAC): se incluyó la responsabilidad de validar el cumplimiento de las directrices de directrices de seguridad de la información, calidad o administrativas.</p> <p>Se incluyó en el numeral 4.5 Implementación, capacitación y puesta en producción, literal b. Convocatoria de la reunión de aprobación de cambios (RAC): que los RFC que se revisarán son presentados por cada líder de proceso, funcionario o contratista asignado.</p> <p>Se eliminó en el numeral 4.5 Implementación, capacitación y puesta en producción, literal d. Aprobación, la revisión posterior del cambio, ya que esta actividad debe estar en la metodología.</p> <p>Se detallo en el numeral 4.5 Implementación, capacitación y puesta en producción, literal 3. Cierre, la documentación de las lecciones aprendidas.</p>
011	28/04/2025	Se realizan ajustes de acuerdo con la plantilla institucional e imagen corporativa, se incluyen las validaciones a realizar para la salida a producción de los desarrollos de software
012	10/03/2026	Se realizan ajustes asociados a la automatización del proceso con la herramienta del Centro de Servicios tecnológicos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Pedro Duque Cargo: Profesional Grupo de Seguridad e informática Forense Fecha: 22/02/2026	Nombre: Rocío Pedrozo Cargo: Coordinador Grupo de Seguridad e informática Forense Fecha: 06/03/2026	Nombre: Ricardo Fernelix Ríos Rosales Cargo: director de Tecnología de la Información y comunicaciones Fecha: 10/03/2026