Superintendencia de Sociedades

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS AL AMBIENTE PRODUCTIVO

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 - por ejemplo, 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.

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
    - Planificación, desarrollo y coordinar su implantación

- 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 impliquen 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

5.2. ROLES Y RESPONSABILIDADES:

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

El Gestor de Cambios es el dueño del cambio y en esta condición se encarga de definir, documentar y presentar todas las actividades necesarias para llevar a cabo los cambios requeridos para la plataforma tecnológica de la Entidad

a. Documentar y remitir a través del formato GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo – RFC" el cambio a realizar en producción.
b. Coordinar todos los recursos humanos y logísticos necesarios para llevar a cabo el cambio.
c. Presentar y sustentar el RFC con las evidencias correspondientes.
d. Diligenciar el cierre y lecciones aprendidas del Cambio en la pestaña de "Cierre" de la plataforma tecnológica indicada y presentar las evidencias cuando sea necesario.

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 gestor de cambios.

5.2.2. Responsable de la Reunión de aprobación de cambios (RAC)

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. Registrar la solicitud de aprobación de cambios en la bitácora correspondiente o en la herramienta que se defina para tal fin
f. Revisar la completitud de los documentos soporte del cambio
g. Preparar y adjuntar agenda
h. Convocar a nuevas citaciones (normales o por aplazamiento)
i. Cerrar las solicitudes de cambios
j. Cerrar la Reunión de aprobación de cambios (RAC)

k. Realizar la medición del indicador del procedimiento de gestión de cambios
l. Mantener la información de los cambios debidamente organizada y almacenada en el repositorio definido para tal fin

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 responsable de la reunión de aprobación de cambios (RAC) por correo electrónico o Teams, quien realizará la anotación correspondiente En el acta de la reunión.

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 (Gestor de cambios), que solicita el cambio debe 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.

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 y el costo hasta la fecha de todos los cambios.
- 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 autorización. Participar en la programación de todos los cambios.
- Estar disponible para responder a cualquier consulta si fuera necesario realizar en un cambio urgente (caso de reunión de aprobación de cambios (RAC) de Emergencia).
- Asesorar al Gestor de los Cambios sobre los aspectos de los cambios urgentes propuestos.
- Evaluar, aprobar o rechazar todos los cambios que se presenten para lograr el porcentaje de aprobación requerido para el paso a producción
- Validar que se han cumplido las directrices que se encuentran en el documento GTI-MA-003 Metodología de desarrollo de software. Para esto el gestor 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.
- Asesorar al Gestor de Cambios en la asignación de la prioridad de los cambios.
- Proponer modificaciones de 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.

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, presupuestos).

5.3. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

La Gestión de Cambios es un procedimiento global que gestiona simultáneamente el ciclo de vida y el estado de muchos cambios.

El presente procedimiento está en concordancia con la metodología de Desarrollo de Software GTI-MA-003.

Recepción y registro de requerimientos y peticiones (RFC)

La recepción de una o varias RFC desencadena un conjunto de actividades orientadas a registrar convenientemente los RFC.

Los cambios deben ser enviados al responsable de la reunión de aprobación de cambios antes de las 4:00 pm horas del día anterior a la reunión (RAC) para la revisión de requisitos, posterior análisis.

Las solicitudes o cambios se deben realizar por medio del formato GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo – RFC", o por medio de la herramienta que disponga la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

El responsable de la reunión de aprobación de Cambios recibirá las Peticiones de Cambio (RFC), comprobará su completitud y corrección y las analizará, rechazando aquellas que considere que no cumplen los requisitos entre los cuales se encuentra:

a. El Formato GTI-FM-003 "Solicitud de Cambio al Ambiente Productivo – RFC", debe estar completamente diligenciado
b. Evidencias de pruebas satisfactorias
c. Validar que se encuentren definidas las actividades de rollback, en caso de que aplique
d. Análisis de la Matriz Riesgo Impacto diligenciado
e. Verificación de que se han cumplido los requisitos de seguridad de la información aun después de los cambios.
f. Ruta de evidencias

Clasificación y priorización

El gestor 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 cinco (5) integrantes del equipo de aprobación de cambios, dicha aprobación podrá obtenerse sin necesidad de realizar la reunión de cambios virtual, puede ser a través de correo electrónico y una vez estabilizado el cambio deberá surtir todo el proceso documental y de legalización

Planificación, desarrollo y coordinar su implantación

Para esto, el Gestor de Cambios 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.

El Gestor de Cambio para la correcta implantación de este, debe consultar al personal involucrado, es decir, a los administradores, especialistas técnicos, proveedores y/o al equipo del desarrollo del cambio, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos requeridos:

- Construcción y desarrollo de solución a requerimiento

- Plan de pruebas ejecutado
- Plan de capacitación ejecutado
- Desarrollo y/o actualización de documentación requerida
- Cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información de acuerdo con las políticas definidas en el GC-MO-001 DOCUMENTO DE MODELOS.

Pruebas y aceptación

El gestor de cambios 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 gestor ya 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.

Los cambios aprobados que no puedan ejecutarse en la fecha programada podrán ser objeto de una única reprogramación. Si el cambio no es ejecutado en la fecha reprogramada, la RFC será anulada y deberá tramitarse una nueva solicitud.

Etapas de la reunión de aprobación de cambios (RAC)

a. Registro de solicitud a la reunión de aprobación de cambios (RAC):

El registro de la solicitud a la **reunión de aprobación de cambios (RAC)** es realizado por el **responsable,** previa solicitud del gestor de cambios, para lo cual debe crear la carpeta con el nombre del cambio y en ella guardar el formato (RFC), soportes, evidencias, aprobaciones requeridas por el equipo de aprobación del cambio y preparar la agenda para la citación.

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

- La Convocatoria a la reunión de aprobación de cambios (RAC) es realizada por el responsable de la **reunión de aprobación de cambios (RAC).**

Los RFC que se revisarán son presentados por cada líder de proceso, funcionario o contratista asignado.

La convocatoria se realizará por correo electrónico y puede ser presencial o virtual mediante la herramienta TEAMS.

Agenda estándar de la Reunión de aprobación de cambios (RAC):

Revisión de los cambios realizados desde la última reunión:

- Revisiones de cambios aprobados y puestos en producción para verificar si se pueden cerrar.
- Revisión de cambios reprogramados.
- Revisión de cambios anulados por vencimiento de la reprogramación.
- 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
- RFC para evaluar por el equipo de la reunión de aprobación de cambios (RAC).
- Discusión y consenso de RFC analizadas por los miembros de la reunión de aprobación de cambios (RAC) previamente a la reunión.
- Aprobación de RFC.

a. Sustentación:

El Gestor 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
- 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.

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

b. Aprobación.

En la reunión de aprobación de cambios (RAC) 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 70%
- Los votos pueden realizarse por el CHAT de la reunión virtual, o por email para que quede registrada la decisión de cada integrante.
- Grabar la sesión en Teams como apoyo en 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 gestores del cambio también deben dar la aprobación de este por cualquiera de los medios ya señalados

c. Cierre.

Una vez se ha tomado la decisión de cierre, se deben documentar en el aplicativo dispuesto por la Entidad, las lecciones aprendidas si es del caso.

d. Métricas

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

$$\text{Optimización de cambios (a)} = \frac{\text{Cambios aprobados RAC mes - Cambios fallidos mes (b)}}{\text{Cambios aprobados RAC mes (c)}} \qquad a = b/c$$

6. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	Inicio			
1	**Reunión de aprobación de cambios (RAC):** Recepción y registro de solicitud de convocatoria Registrar solicitud Adjuntar archivos soporte Preparar agenda	Responsable de la reunión de probación de cambios **(RAC):**		GTI-FM-003 Solicitud de Cambio al ambiente productivo Documentos de soporte
2	**Realizar convocatoria** Citar a grupo de reunión de aprobación de cambios (RAC): Adjuntar agenda Presidir comité Verificar asistencia. Mínimo 5 votantes deben asistir o sus representantes	Responsable de la reunión de probación de cambios **(RAC):**		Correo electrónico
3	**Sustentación** Realizar presentación indicando: El motivo del cambio Las actividades realizadas en el desarrollo Las implicaciones en los procesos tecnológicos y administrativos Los requerimientos técnicos para la implantación Las actividades por desarrollar para el paso a producción. Los resultados de las pruebas Los riesgos existentes y los controles tenidos en cuenta para su mitigación.	Gestor del cambio Responsable del cambio Asistentes con voz y sin voto		Presentación GTI-FM-003 Solicitud de Cambio al ambiente productivo

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	Presentar formato GTI-FM-003. Resolver preguntas e inquietudes Informar la activación de licencias de software operativo en los servidores involucrados en el cambio. Directrices de seguridad de la información, calidad y administrativas tenidas en cuenta.			
4	**Aprobación o rechazo de paso a producción** El umbral de aprobación debe ser superior a 70% Los votos pueden realizarse por el CHAT de la reunión virtual, o por email para que quede registrada la decisión de cada integrante. Grabar la sesión en Teams como apoyo en elaboración del acta Realizar el cálculo del umbral de la votación y anunciarlo a los integrantes de la reunión de aprobación de cambios (RAC) Dejar por escrito el valor de la votación.	Integrantes grupo de reunión de aprobación de cambios (RAC): Con voz y voto	X	
5	**Reprogramación del cambio** Cuando un cambio aprobado no pueda ejecutarse en la fecha y hora programadas, el Gestor del Cambio podrá solicitar una única reprogramación ante la Reunión de Aprobación de Cambios (RAC), indicando la justificación correspondiente y la nueva fecha propuesta. La solicitud deberá quedar registrada en el formato GTI-FM-	Gestor del Cambio Responsable de la RAC	X	GTI-FM-003 Acta o registro de aprobación de la reprogramación

No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	003 y contar con la aprobación de la RAC. Solo se permitirá una (1) reprogramación por cada RFC. Si el cambio no se ejecuta en la fecha reprogramada, la solicitud deberá ser anulada y, en caso de requerirse nuevamente, deberá gestionarse mediante una nueva RFC.			
6	Paso a producción	Gestión de despliegue		GTI-FM-003 Solicitud de Cambio al ambiente productivo
7	**Cierre** Documentar lecciones aprendidas en el formato GTI-FM-003 hoja "Resultados Cierre de Cambio" Coordinar actualización de la documentación Coordinar actualización de CMDB Cierre del cambio	Responsable de la de reunión de aprobación de cambios (RAC):		Correo Electrónico
	FIN			

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del Cambio

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.
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	Se actualiza el logo de la entidad de acuerdo a las nuevas convenciones del gobierno nacional. 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. 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.

		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. Se detallo en el numeral 4.5 Implementación, capacitación y puesta en producción, literal 3. Cierre, la documentación de las lecciones aprendidas.
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	22/7/2026	Se realiza ajuste al documento por códigos desactualizados mencionados dentro del documento como son GTI-MA-003
013	14/09/2026	Los cambios aprobados que no puedan ejecutarse en la fecha programada podrán ser objeto de una única reprogramación. Si el cambio no es ejecutado en la fecha reprogramada, la RFC será anulada y deberá tramitarse una nueva solicitud.

Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Nombre: Pedro Andres Duqye Cargo: Profesional Grupo de Seguridad e informática Forense Fecha: 31 de agosto de 2026	Nombre: Roció Pedrozo Cargo: Coordinador Grupo de Seguridad e informática Forense Fecha: 31 de agosto de 2026	Nombre: Ricardo Fernelix Ríos Rosales Cargo: director de Tecnología de la Información y comunicaciones Fecha: 14 de septiembre 2026