


	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO .....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	RESPONSABLE .....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	2
5.	DEFINICIONES .....	3
6.	CONDICIONES GENERALES .....	5
6.1	Identificación de Riegos.....	7
6.2	Clasificación de Cambios TI .....	8
6.3.	Requisitos para cambios en la infraestructura tecnológica y/o aplicaciones .....	8
7.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES .....	9
8.	TABLA DE FORMATOS.....	12
9.	ANEXOS.....	12

<b>ELABORÓ:</b>  Jorge Guillermo Corredor Reyes <b>PROFESIONAL ESPECIALIZADO  GRADO 06 – COORDINADOR DE  PROCESOS CORPORATIVOS</b>	<b>APROBÓ:</b>  Jerzon Carrillo Pinzon <b>DIRECTOR DE TIC´s</b>	Página 1 de 12
---	--	----------------

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

## 1. OBJETO

Describir las actividades a seguir para solicitar, aprobar y ejecutar cambios en la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de TRANSMILENIO S.A, cumpliendo con las políticas de Seguridad y Privacidad de la Información, así como las políticas de la Dirección de TIC establecidas en la Entidad.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los cambios que se realicen sobre la infraestructura tecnológica y sistemas de información de TRANSMILENIO S.A., administrados técnicamente y gestionados por la Dirección de TIC.

Este documento debe ser aplicado por todos los procesos o áreas de TRANSMILENIO S.A que requieran ejecutar algún cambio sobre la infraestructura tecnológica de TI.

El procedimiento inicia con la solicitud de un cambio y finaliza con la aplicación del cambio de manera exitosa o con reversión del mismo (Roll Back) en caso de no ser satisfactoria.



## 3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado 06 - Coordinador de procesos Corporativos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de la elaboración, actualización y aplicación del presente procedimiento. De igual forma, el Director de TIC velará por el estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento de este procedimiento.

La revisión y/o actualización de este procedimiento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- M-DT-001 Políticas de seguridad y privacidad de la Información.
- Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Decreto 1078 de 2015: por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- NTC ISO/IEC 27001:13 – Tecnologías de la información – Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos.
- ISO/IEC 27002:2013 - Information technology - Security techniques - Code of practice for information security controls.



## 5. DEFINICIONES

**Cambio:** la palabra cambio denota la acción o transición de un estado inicial a otro diferente, según se refiera a un individuo, objeto o situación. Para el contexto del presente procedimiento el cambio hace referencia a las modificaciones realizadas sobre la infraestructura tecnológica para mejorar la prestación de los servicios de TRANSMILENIO S.A.

**Cambio Controlado:** es aquel cambio que ha pasado por un proceso de gestión, revisión y aprobación, garantizando la continuidad de los servicios.

**Cambio Estándar o Preautorizado:** el cambio estándar es aquel que hace parte de las actividades diarias de operación de TI. Este tipo de cambio está preautorizado dado que cuenta con un procedimiento aceptado y establecido para atender una necesidad de cambio concreta. Estos cambios no generan ningún tipo de impacto negativo en la infraestructura ni en las operaciones de los usuarios. Estos cambios incluyen entre otros: Creación y eliminación de usuarios, asignación de permisos de carpetas, instalación y desinstalación de programas de ofimática. Los cambios de tipo estándar son aquellos que al ser analizados en su nivel de riesgo, tienen un nivel Bajo.

**Cambio de Emergencia:** los cambios de emergencia tienen como objetivo corregir una falla cuando se está afectando negativamente la infraestructura tecnológica o los servicios de TI por lo tanto, estos cambios tienen el nivel de prioridad más alto y deben aplicarse de forma inmediata. De acuerdo con lo anterior, estos cambios podrán ser aprobados directamente por el Director de TIC o por el Coordinador de procesos Corporativos de la Dirección Técnica de TIC en caso de no ser posible reunir al Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica. De todas formas, una vez se apruebe el cambio bajo estas condiciones, se notificará a través de correo electrónico a las partes

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

interesadas y Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica. Los cambios de emergencia son aquellos que al ser analizados en su nivel de riesgo, tienen un nivel Alto.

**Cambio Normal:** los cambios normales son aquellos que se ejecutan como una mejora a los servicios de TI. Estos cambios son evaluados, programados y gestionados por el Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica. Los cambios normales se generan por una petición de un usuario interno/tercero de manera proactiva. y son aquellos que al ser analizados en su nivel de riesgo, pueden tener un nivel Medio o Alto.

**Control de Cambios:** es una importante actividad de Gestión de Configuración y su objetivo es proporcionar un mecanismo riguroso para controlar los cambios, partiendo de la base de que los cambios se van a producir. Normalmente combina procedimientos humanos y el uso de herramientas automáticas.



**Estrategia de gestión del cambio:** son las actividades o acciones encaminadas a la implementación del cambio que se realizará.

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión del cambio:** es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio.

**Gestor de Infraestructura:** funcionario y/o contratista (persona natural y/o jurídica) que tiene bajo su responsabilidad la gestión o el encargo de uno o algunos componentes de la infraestructura tecnológica Corporativa.

**Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI:** grupo interdisciplinario creado al interior de la Dirección de TIC, el cual revisará y gestionará la aprobación de las solicitudes de cambio en la Infraestructura de TI, generando las directrices y recomendaciones a que haya lugar para su implementación, a fin de controlar dicha infraestructura y minimizar el impacto de incidentes eventuales, teniendo en cuenta que los cambios en la misma pueden surgir de forma reactiva en respuesta a problemas o necesidades internas o requerimientos externos.

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

**Infraestructura tecnológica:** es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios Corporativos que la entidad necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo su operación.

**Mesa de Ayuda:** grupo de personas encargadas de escalar los requerimientos e incidentes tecnológicos en la Dirección TIC.

**Sistemas de Información:** es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.



**Roll Back:** es el conjunto de actividades planeadas para regresar al punto inicial antes de implementar el cambio.

**Usuario Funcional:** Usuario responsable de la definición funcional del sistema por parte del Área solicitante; es el vínculo de unión entre el usuario y el área de TIC de la Entidad. Otras de sus funciones son evaluar tanto la viabilidad técnica como la económica de los desarrollos de las aplicaciones que se han de ejecutar, y preparar y elaborar toda la documentación técnica y de usuario de cada aplicación.



## 6. CONDICIONES GENERALES

TRANSMILENIO S.A., reconoce la importancia de adoptar la gestión de cambios de infraestructura tecnológica, como un mecanismo para velar por la disponibilidad de los servicios de esta, por lo tanto, se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

- El Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI (ver anexo 1), será la instancia encargada de gestionar las solicitudes de cambio, indicando las directrices, recomendaciones, aprobaciones y negaciones según sea el caso en TRANSMILENIO S.A. Así mismo será el encargado de aprobar o rechazar las solicitudes.
- Las solicitudes de cambio solo las podrán presentar los líderes funcionales de las aplicaciones y/o procesos y/o infraestructura, no se recibirán ni estudiarán solicitudes que provengan de otros usuarios.

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

- Todo cambio en la infraestructura tecnológica y/o aplicaciones que impacte o afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los servicios debe realizarse de manera controlada usando el presente procedimiento.
- Se debe contar con la respectiva aprobación del Grupo de cambios de infraestructura tecnológica, para ejecutar cualquier cambio sobre la infraestructura y/o aplicaciones, dicha aprobación queda en el Acta respectiva.
- Todos los cambios solicitados deben ser debidamente documentados en el formato de Solicitud de Cambio en Infraestructura de TI establecido para tal fin (formato R-DT-011).
- Se deberá asignar un número de cambio consecutivo durante la reunión del Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI, lo anterior con el fin de mantener la trazabilidad del mismo y organización de los cambios aprobados.
- Los cambios que hayan sido aprobados previamente por el Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica de TI y que no se hayan ejecutado acorde con la programación definida, ya sea por inconvenientes ajenos a la Dirección de TIC o por solicitud extemporánea del usuario solicitante, se deberán remitir nuevamente al Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI para que este pueda ser reprogramado. Sin embargo, se debe tener en cuenta que los cambios con motivo de reprogramación no deben incorporar nuevas funcionalidades que modifiquen el objetivo inicial del cambio. En caso de que se deseen incorporar nuevas funcionalidades dentro de dicho cambio, el cambio deberá ser evaluado completamente y someterse a aprobación por el Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI.
- Los cambios que no hayan tenido una implementación exitosa deberán remitirse al Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI, informando cuales fueron las causas de la falla en la implementación, para que nuevamente se realice la evaluación, aprobación y programación del mismo por parte del Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI.
- Con el presente procedimiento, se define un anexo denominado “Reglamento del grupo de Cambios de Infraestructura de TI”, el que describe el reglamento y condiciones de operación del grupo.
- Una vez se haya completado la implementación del cambio, sea esta exitosa o no exitosa, el profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de Procesos Corporativos de TIC, o el encargado de la implementación del cambio notificara al grupo de cambios sobre el resultado de la implementación del cambio.

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

## 6.1 Identificación de Riesgos



Para realizar la identificación y evaluación de riesgos dentro del Procedimiento de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI se utilizará la matriz de valoración de riesgos de TRANSMILENIO S.A. Para esto, el solicitante del cambio deberá identificar el nivel de probabilidad, impacto y riesgo resultante acorde con la naturaleza del cambio y las actividades que deben desarrollarse durante su implementación (ver ilustraciones 1 y 2), sin embargo, el nivel de riesgo identificado también será revisado durante la evaluación y aprobación del cambio por parte del Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica de TI.

PROBABILIDAD		IMPACTO				
		Bajo	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
		1	2	3	4	5
Casi seguro	5	5	10	15	20	25
Probable	4	4	8	12	16	20
Posible	3	3	6	9	12	15
Improbable	2	2	4	6	8	10
Rara vez	1	1	2	3	4	5

Imagen No. 1- Matriz de Calificación de Riesgos

NIVEL DE RIESGO	
<b>1 -2</b>	<b>BAJO</b>
<b>3 -6</b>	<b>MODERADO</b>
<b>7 -12</b>	<b>ALTO</b>
<b>13 - 25</b>	<b>EXTREMO</b>

Imagen No. 2- Nivel del Riesgo

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

## 6.2 Clasificación de Cambios TI

Los siguientes son los tipos de clasificación de los cambios:

**Tabla No. 1. Clasificación de Cambios TI**

Estándar o Preautorizado	Se ejecuta de forma normal, y no Requiere Reunión de grupo de Cambios. Sin embargo, deben quedar registrados.
Normal	Cambios evaluados, aprobados y programados en reunión del Grupo de Cambios
Emergencia	Cambios para corregir fallas, autorizados por el Director de TIC o el Coordinador de Procesos Corporativos de TIC. No requiere reunión del Grupo de Gestión de Cambios.



**NOTA:** Si se identifica un evento o incidente de seguridad, este podrá disparar el procedimiento de gestión de cambios para corregir y contener dicho incidente. Por lo tanto, tanto el control de cambios como el incidente de seguridad deberán relacionar los números de cambio y de incidente para futuras acciones de trazabilidad.

## 6.3. Requisitos para cambios en la infraestructura tecnológica y/o aplicaciones

Para los cambios que se desean realizar sobre la infraestructura tecnológica o aplicaciones se deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Los líderes funcionales de las aplicaciones y/o procesos y/o infraestructura Corporativa que soliciten un cambio, deberán diligenciar en su totalidad los campos que le apliquen en el formato de control de cambios de infraestructura de TI (R-DT-011), incluyendo la descripción completa del cambio, las acciones de reversión o marcha atrás (roll back) y la identificación de riesgos. De igual forma, se deberá entregar adjunto el plan de trabajo con todas las actividades detalladas para la implementación de dicho cambio. En caso de requerir colaboración para diligenciar el formato, se podrán apoyar en el Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI.
- Una vez aplicado el cambio y sí se generan modificaciones, estas se deben reportar y actualizar por medio del formato R-DT-004 Especificación de Requerimientos de Software ERS y de



	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	



acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-DT-013 Construcción de Sistemas de Información.




- Es necesario que el soporte técnico de las aplicaciones y/o infraestructura se encuentre vigente. Por lo tanto, si se requiere se deberá contar con el apoyo del contratista correspondiente o del funcionario encargado del Sistema. Es decir que el contrato de soporte, cuando aplique, debe estar vigente para garantizar su acompañamiento durante el cambio solicitado.
- Para aplicaciones y/o sistemas de información: El líder funcional de las aplicaciones definido por el Área responsable en el Catálogo de Sistemas de Información, será el único encargado de solicitar los cambios sobre la aplicación respectiva.
- Para infraestructura Tecnológica: El líder funcional de infraestructura Corporativa es el Profesional Especializado 6 - Coordinador de Procesos Corporativos y será el único encargado de solicitar cambios en la misma.



**NOTA:** Si no se cuenta con el formato diligenciado ni con los documentos para validación y verificación del cambio, NO podrá programarse al Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI para realizar la revisión y aprobación respectiva.



## 7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES



ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<b>10</b>	<b>Inicio</b>	
20	<p>Realizar solicitud de cambio a través de la herramienta de Mesa de ayuda, adjuntando los siguientes documentos según aplique:</p> <p><u>Para el caso de cambios en las aplicaciones se debe adjuntar:</u></p> <p>Documento, acta o correo de aceptación por parte del usuario funcional o líder del proceso para aplicación del cambio.</p> <p>Formato de Solicitud de Cambio de Infraestructura de TI donde se detallan las actividades a desarrollar, los riesgos, el impacto, servicios y sistemas afectados y las actividades de reversión del cambio en caso de no ser exitosa su aplicación.</p> <p><u>Para el caso de infraestructura de TI se debe adjuntar:</u></p> <p>Documento, acta o correo de autorización por parte del Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos para realizar el cambio.</p>	<p>Usuario Funcional y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos</p>

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>Formato de Solicitud de Cambio de Infraestructura de TI donde se detallan las actividades a desarrollar, los riesgos, el impacto, servicios y sistemas afectados y las actividades de reversión del cambio en caso de no ser exitosa su aplicación.</p> <p><b>NOTA:</b> La solicitud de cambios se debe enviar con 8 días de anticipación con el fin de coordinar la reunión del Grupo de Gestión de Cambios de infraestructura TI para establecer o no la aprobación.</p>	
30	Recibir la solicitud del cambio de infraestructura de TI, verificar su consistencia y establecer si se requiere programar la reunión del Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica de TI. Lo anterior de acuerdo con el tipo de cambio.	Coordinador de la Mesa de Ayuda y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos.
¿15? 	¿Es un cambio de emergencia? <b>Si: ir a etapa 40</b> <b>No: ir a etapa 35</b>	Coordinador de la Mesa de Ayuda y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos.
40	Solicitar aprobación del Director de TIC o quien haga sus veces. Por medio de correo electrónico o solicitud de mesa de ayuda.	Coordinador de la Mesa de Ayuda y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos.
¿25? 	¿Se aprueba el cambio? <b>Si: continuar con la etapa 50</b> <b>No: documentar e ir a etapa 120</b>	Director de TIC y Grupo de cambios de TI
¿35? 	¿Requiere reunión del Grupo de Gestión de Cambios de Infraestructura de TI? <b>Si: ir a etapa 60</b> <b>No: ir a etapa 50</b>	Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos.

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
50	Programar el cambio estándar y continuar con la etapa 80	Mesa de Ayuda y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos
60	Programar reunión de Grupo de gestión de cambios de Infraestructura de TI para validar y aprobar o no la solicitud de cambio.	Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos
70	Ejecutar reunión del Grupo de gestión de cambios de infraestructura de TI para validar y aprobar o no la solicitud de cambio.  <b>Nota:</b> el grupo de gestión de cambios asignará un número a cada uno de los cambios evaluados durante la reunión. Estos deberán ser únicos y consecutivos.	Grupo de Gestión de Cambios de infraestructura de TI
¿45? 	¿Se aprueba el cambio?  <b>Si: aprobar y dejar constancia en acta con la respectiva programación e ir a etapa 80</b> <b>No: ir a etapa 110</b>	Grupo de Gestión de Cambios de infraestructura de TI
80	Implementar el cambio  <b>Nota:</b> se deben desarrollar todas las actividades descritas en la solicitud tanto para cambios estándar como para cambios normales	Usuario Funcional y Gestor de Infraestructura
90	Seguimiento post-implementación  <b>Nota:</b> una vez implementado el cambio se hace la revisión para determinar si fue exitoso.	Usuario Funcional y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos
¿55? 	¿El cambio fue exitoso?  <b>Si: ir a etapa 100</b> <b>No: ir a etapa 110</b>	Usuario Funcional y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos
100	Documentar resultados del cambio realizado. Ir a etapa 120	Usuario Funcional y Gestor de Infraestructura

	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</b>
	<b>Código:</b> <b>P-DT-017</b>	<b>Versión:</b> <b>0</b>	<b>Fecha:</b> <b>Diciembre de 2019</b>	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
110	<p>Proceder a realizar las actividades de reversión marcha atrás o roll back contempladas para regresar al punto inicial en el que estaba la aplicación/infraestructura antes de implementar el cambio.</p> <p>Remitir la solicitud al Grupo de Gestión de Cambios de infraestructura de TI para reprogramar el cambio. Ir a etapa 20.</p>	<p>Usuario Funcional, y Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos Gestor de Infraestructura,</p>
120	<b>Fin</b>	

## 8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DT-011	Formato control de cambios de Infraestructura de TI	Intranet	Profesional Especializado Grado 06 - Coordinador de procesos corporativos

## 9. ANEXOS

Anexo 1. Reglamento Grupo de Gestión de Cambios de TI

# **ANEXO 1**

## **REGLAMENTO GRUPO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DE TI**

El grupo de gestión de cambios de TI de TRANSMILENIO S.A. será el encargado de revisar, analizar y aprobar las solicitudes o propuestas de cambios de infraestructura tecnológica y/o de aplicaciones.

### **INTEGRANTES DEL GRUPO DE GESTION DE CAMBIOS DE TI**

- Director de TIC's
- Profesional Especializado Grado 6 - Coordinador de procesos Corporativos de TIC
- Profesional Especializado grado 6 – Seguridad de la Información
- Gestores de Infraestructura
- Líder funcional o representante de aplicaciones y/o procesos y/o infraestructura

### **FUNCIONAMIENTO DEL GRUPO DE GESTION DE CAMBIOS TI**

- El Profesional Especializado Grado 6 - Coordinador de procesos Corporativos de TIC será quien reciba la solicitud de cambio y le de la viabilidad o no para continuar con el análisis del requerimiento.
- Una vez viabilizado el cambio el Profesional Especializado Grado 6 - Coordinador de procesos Corporativos de TIC citara al grupo de gestión de Cambios para realizar el análisis y evaluación técnica de la solicitud identificando de forma clara: el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras. Además, se deberá identificar los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar el impacto en la Entidad.
- El grupo realizará reuniones de acuerdo con las necesidades asociadas a los cambios de infraestructura de TI que se presenten y que requieran de la revisión y aprobación del mismo para su implementación, a fin de controlar dicha infraestructura y minimizar el impacto de incidentes eventuales, teniendo en cuenta que los cambios en la infraestructura de TI pueden surgir de forma

reactiva en respuesta a problemas o necesidades internas o requerimientos externos.

- La reunión del Grupo de Gestión de Cambios deberá quedar soportada en un acta con los detalles de esta, todas las decisiones de aprobación o rechazo de una solicitud de cambio, deben estar documentadas.
- El grupo de Gestión de Cambios será el encargado de dar a conocer a la Entidad los cambios que se van a realizar por medio de correo electrónico, intranet, pantallas digitales etc., con apoyo del área de comunicaciones.
- El grupo de Gestión de Cambios se encargará de hacer seguimiento al cambio.
- El grupo de Gestión de Cambios reagendará los cambios que por algún motivo no fueron exitosos.