 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS EN SERVICIOS DE TI</p>	<p>CÓDIGO: GIT-PC-02 VERSIÓN: 5 VIGENCIA: 2024-07-10 PÁGINA: 1 de 7</p>
---	---	---

1. OBJETIVO

Definir las actividades que permiten realizar el procedimiento de gestión de cambios en los servicios de TI, tales como: sistemas de información, infraestructura tecnológica y telecomunicaciones, garantizando que los cambios generen un mínimo impacto en la disponibilidad de los servicios.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de la solicitud de cambio y finaliza con cierre de la solicitud de cambio.

3. RESPONSABILIDADES

PROMOTOR DEL CAMBIO: Usuario quien detecta la necesidad de cambio, responsable por la generación de la solicitud de cambio (RFC).


GESTOR DE CAMBIOS: Profesional de gestión de Informática y Telecomunicaciones o quien haga sus veces quien será el responsable de coordinar el proceso de cambio y realizar la revisión post-implementación.

EQUIPO DE CONTROL DE CAMBIOS (CAB): Es un grupo representativo y con autoridad, que puede evaluar el impacto de los cambios de mayor envergadura desde el punto de vista técnico y de negocio, está compuesto por el gestor de cambios quien lo coordina, miembros representantes del área de Informática y Telecomunicaciones y usuarios afectados.

RESPONSABLE DEL CAMBIO: responsable por la planeación, diseño, implementación y prueba de los cambios en la solicitud de cambio.

GESTOR DE LA MESA DE AYUDA: responsable de la administración del aplicativo de mesa de servicios (GLPI).

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS EN SERVICIOS DE TI</p>	<p>CÓDIGO: GIT-PC-02 VERSIÓN: 5 VIGENCIA: 2024-07-10 PÁGINA: 2 de 7</p>
---	---	---

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CAMBIO: Modificación para corregir un problema o incorporar una mejora en los servicios de TI.

CAMBIOS DE EMERGENCIA: Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, que se debe dar inmediatamente ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización. Se debe reportar como incidente de seguridad por medio del aplicativo MESA DE SERVICIOS (GLPI), diligenciando el formato GSI-FO-06 Reporte de eventos e incidentes de seguridad de la información.

CAMBIOS ESTÁNDAR: Un cambio recurrente, bien conocido, para el que existe un procedimiento predefinido a seguir, con un riesgo relativamente bajo, y que se considera la solución a unos requerimientos específicos o a determinadas circunstancias, donde la autorización a su implementación se da efectivamente de antemano.

CAMBIOS NORMALES: Es cualquier cambio temporal o permanente con determinado nivel de riesgo que para su evaluación requiere de la revisión del comité de cambios.


SOLICITUD DE CAMBIO: La Solicitud de Cambio es un requerimiento formal de una modificación para corregir un problema o incorporar una mejora en los servicios de TI.

DEFINICIÓN DE CRITICIDAD DE LA SOLICITUD

CRITICIDAD BAJA: Actividad que puede generar interrupción de un servicio o equipo que afecte a un miembro de la comunidad educativa.

CRITICIDAD MEDIA: Actividad que puede generar interrupción de un servicio o equipo que afecte a más de un miembro o proceso de la comunidad educativa.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS EN SERVICIOS DE TI</p>	<p>CÓDIGO: GIT-PC-02 VERSIÓN: 5 VIGENCIA: 2024-07-10 PÁGINA: 3 de 7</p>
---	---	---

CRITICIDAD ALTA: Actividad que puede generar interrupción de un servicio o equipo que afecte a todos los miembros o procesos de la comunidad educativa.

5. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES

N/A

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
<p>1.REGISTRAR DE LA SOLICITUD DE CAMBIO</p> <p>El promotor del cambio genera una solicitud de cambio (requerimiento) formal en el formulario de la mesa de ayuda, que se encuentra en la página web de la Escuela de acuerdo con el instructivo GIT-IN-05</p>	Promotor del cambio	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)
<p>2. CATEGORIZAR LA SOLICITUD DE CAMBIO.</p> <p>Categorizar el cambio según el impacto y el riesgo en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cambios estándar (No requiere aprobación) -Cambios de emergencia -Cambios normales 	Gestor de cambios	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)
<p>3.APROBAR LA SOLICITUD DE CAMBIO</p>	Gestor de cambios	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE CAMBIOS EN SERVICIOS DE TI**

**CÓDIGO: GIT-PC-02
VERSIÓN: 5
VIGENCIA: 2024-07-10
PÁGINA: 4 de 7**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
Una vez categorizado el cambio se registra en el formato GDC-FO-12 Matriz de planificación y gestión de cambios ETITC, se revisa por el comité de cambios (CAB), Nota: Si, El cambio es aprobado continua el proceso, de lo contrario se cierra la solicitud del cambio (actividad 7)				(GLPI) GDC-FO-12 Matriz de planificación y gestión de cambios ETITC
4. PROGRAMAR CAMBIO Acordar la programación para la implementación del cambio y asignar las responsabilidades para la implementación de este.	Gestor de cambios	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)
5. IMPLEMENTAR EL CAMBIO El equipo liderado por el responsable del cambio implementará el cambio.	Responsable del cambio	N/A	N/A	GIT-FO-01 Informe Técnico
6. REVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO Evaluar la implementación de cambios y los resultados obtenidos. De ser necesario se realizarán los ajustes correspondientes.	Gestor de cambios	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE CAMBIOS EN SERVICIOS DE TI**

**CÓDIGO: GIT-PC-02
VERSIÓN: 5
VIGENCIA: 2024-07-10
PÁGINA: 5 de 7**

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE
7.CERRAR SOLICITUD DE CAMBIO Se procede a cerrar la solicitud de cambio (requerimiento) en aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI).	Gestor de la mesa de ayuda	N/A	N/A	Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)

7.ANEXOS:

GIT-FO-01 Informe Técnico

GDC-FO-12 Matriz de planificación y gestión de cambios ETITC

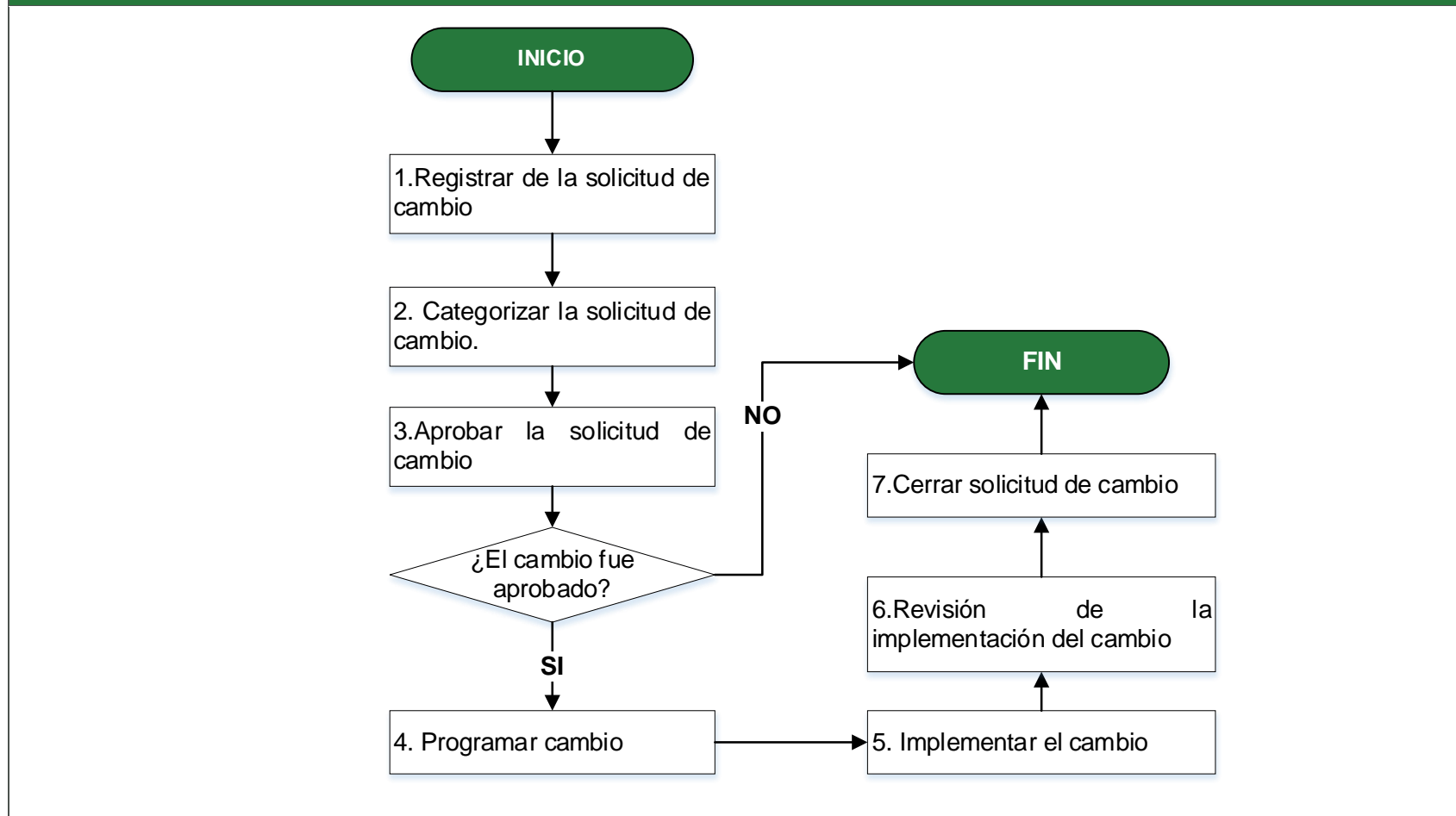
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



8. DIAGRAMA DE FLUJO





**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

**PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE CAMBIOS EN SERVICIOS DE TI**

**CÓDIGO: GIT-PC-02
VERSIÓN: 5
VIGENCIA: 2024-07-10
PÁGINA: 7 de 7**

9. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Aplicativo de Mesa de Servicios (GLPI)	Aplicativo destinado para la solicitud, documentación y seguimiento de los requerimientos y solicitudes de tecnología.	Cuando se requiera.	https://mesadeayuda.etitc.edu.co/

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
2017-11-21	1	Adopción del procedimiento.
2018-04-26	2	Actualización del procedimiento.
2018-07-10	3	Inclusión del formato GIC-FO-17 Solicitud de cambio
2023-04-24	4	Inclusión de ítem de definición de criticidad de la solicitud de cambio.
2024-07-10	5	Actualización del procedimiento por inclusión de GDC-FO-12 Matriz de planificación y gestión de cambios ETITC, a nivel transversal para toda la entidad y cambio de imagen institucional.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JAIR ALEJANDRO CONTRERAS PARRA Líder del Proceso de Informática y Telecomunicaciones	ANAY PINTO VALENCIA Administrador de la Documentación	JORGE HERRERA ORTIZ Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el micrositio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)