



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS EN SERVICIOS DE TI

**CODIGO:** GIC-PC-02

**VERSIÓN:** 4

**VIGENCIA:** SEPTIEMBRE DE 2023

**PÁGINA:** 1 de 3

**DOCUMENTO CONTROLADO**

### 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 comunicaciones, 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 Comunicaciones 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 Comunicaciones 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 de la mesa de ayuda.

### 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 AYUDA**, 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.

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD

IPB

CLASIF. INTEGRIDAD A

CLASIF. DISPONIBILIDAD 1



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

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

**CODIGO:** GIC-PC-02  
**VERSIÓN:** 4  
**VIGENCIA:** SEPTIEMBRE DE 2023  
**PÁGINA:** 2 de 3  
**DOCUMENTO CONTROLADO**

**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.

**5. 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.

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

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

No	DIAGRAMA	ACTIVIDAD - DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1		<p><b>REGISTRAR DE LA SOLICITUD DE CAMBIO</b> 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 GIC-IN-05</p>	Promotor del cambio	Mesa de ayuda
2		<p><b>CATEGORIZAR LA SOLICITUD DE CAMBIO</b> Categorizar el cambio según el impacto y el riesgo en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios estándar (No requiere aprobación)</li> <li>- Cambios de emergencia</li> <li>- Cambios normales</li> </ul>	Gestor de cambios	Mesa de Ayuda
3		<p><b>APROBAR LA SOLICITUD DE CAMBIO</b> Una vez categorizado el cambio se registra en el formato GIC-FO-17 solicitud de cambio, se revisa por el comité de cambios (CAB), si es aprobado continua el proceso, de lo contrario se cierra la solicitud del cambio (actividad 7)</p>	Gestor de cambios	Mesa de Ayuda GIC-FO-17 Solicitud de cambio



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

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

**CODIGO: GIC-PC-02**  
**VERSIÓN: 4**  
**VIGENCIA: SEPTIEMBRE DE 2023**  
**PÁGINA: 3 de 3**  
**DOCUMENTO CONTROLADO**

4		<p><b>PROGRAMAR CAMBIO</b> Acordar la programación para la implementación del cambio y asignar las responsabilidades para la implementación de este.</p>	Gestor de cambios	Mesa de Ayuda
5		<p><b>IMPLEMENTAR EL CAMBIO</b> El equipo liderado por el responsable del cambio implementará el cambio.</p>	Responsable del cambio	Informe técnico
6		<p><b>REVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO</b> Evaluar la implementación de cambios y los resultados obtenidos. De ser necesario se realizarán los ajustes correspondientes.</p>	Gestor del cambio	Mesa de ayuda
7		<p><b>CERRAR SOLICITUD DE CAMBIO</b> Se procede a cerrar la solicitud de cambio (requerimiento) en la mesa de ayuda.</p>	Gestor de la mesa de ayuda	Mesa de Ayuda



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

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

**CODIGO: GIC-PC-02**

**VERSIÓN: 4**

**VIGENCIA: SEPTIEMBRE DE 2023**

**PÁGINA: 4 de 3**

**DOCUMENTO CONTROLADO**

**6. ANEXOS**

GIC-FO-17 Solicitud de cambio

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>CAMBIOS</b>
21-11-2017	1	Adopción del procedimiento.
01-03-2018	2	Actualización del procedimiento.
10-07-2018	3	Inclusión del formato GIC-FO-17 Solicitud de cambio
24-04-2023	4	Inclusión de ítem de definición de criticidad de la solicitud de cambio.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>JAIR ALEJANDRO CONTRERAS PARRA</b> Líder del Proceso de Informática y Comunicaciones	<b>ANAY PINTO VALENCIA</b> Administrador de la Documentación	<b>DORA AMANDA MESA CAMACHO</b> Representante de la Dirección