

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Versión:	05
			Fecha:	23/05/2025

1 OBJETIVO

Gestionar de manera estandarizada los controles de cambio generados dentro de la DGTIC y que buscan modificaciones sobre las aplicaciones y/o componentes de infraestructura tecnológica, a través de la aprobación de las solicitudes de control de cambios con el fin de que los riesgos se hayan evaluado de manera apropiada para la salida a producción.

2 ALCANCE

Inicia con la solicitud del control de cambios conforme a una necesidad definida, continúa con la revisión y aprobación del control de cambios por parte del grupo de análisis de cambios cuando este es considerado un cambio normal, o con la pre-autorización cuando este es un cambio de emergencia, posteriormente continúa con la ejecución del control de cambios y finaliza con la documentación y cierre del cambio en la mesa de servicio.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Director de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC).

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Políticas de operación generales

- 4.1.1. El director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones es el responsable de delegar dentro de su equipo de trabajo, quien desempeñará el rol de Gestor de Control de Cambios, articulará la ejecución del presente procedimiento.
- 4.1.2. Toda solicitud de cambio debe ser documentada en el Formato *OSTI-FR10 Requerimiento de Cambio*.
- 4.1.3. El medio establecido para el recibo de las solicitudes de control de cambio es mediante correo electrónico y será remitido a la persona que se le asigne el rol de Gestor de Control de Cambios. Todo formato *OSTI-FR10 Requerimiento de Cambio* que sea remitido a otra instancia, no será considerado dentro de las solicitudes a evaluar, hasta tanto no se enviado al canal establecido para tal fin.
- 4.1.4. El grupo de análisis de cambios (Autoridad de Cambios), está conformado por:
 - Coordinador del grupo interno de Gestión de Soporte.
 - Coordinador del grupo interno de Gestión de Operaciones.
 - Coordinador del grupo interno de Gestión de Proyectos de TI.
 - Gestor líder de soporte de Bases de Datos.
 - Gestor de operaciones líder de la Seguridad Digital.

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
			Versión:	05
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Fecha:	23/05/2025

Para los casos en los que sea requerido, se podrá convocar al director de Gestión de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

En caso de no asistir algún integrante del grupo de análisis de cambios, se deberá delegar otro gestor de operaciones en su reemplazo.

- 4.1.5. Las reuniones de aprobación de nuevos controles de cambio normales y el seguimiento a control de cambios de emergencia, se llevarán a cabo semanalmente, conforme programación que definan los integrantes del grupo de análisis de cambios. En caso de no existir casos de control de cambios no se programará reunión.

4.2 Políticas de operación específicas para el recibo y aprobación de los controles de cambio normal

- 4.2.1 El grupo de análisis de cambios definirá en que día de la semana se reunirá para llevar a cabo la validación de los casos de control de cambios. Para programar dicha reunión se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Para efectos de preparación de la sesión del grupo de análisis de control de cambios, el Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios remitirá el (los) formato(s) de control de cambios a evaluar, mínimo con 12 horas antes de la fecha y hora de la reunión.
- Las solicitudes de cambio serán recibidas a más tardar dos días antes al día que se defina en que se va a sesionar, como hora límite hasta las 12 del mediodía. Todo lo que sea radicado fuera de estos plazos, entrará en análisis y evaluación hasta el siguiente corte.

- 4.2.2 Un control de cambios normal debe ser aprobado por votación mayoritaria por parte de los integrantes del grupo de análisis de cambios (Autoridad de Cambios).

- 4.2.3 En caso de empate en la votación de aprobación del requerimiento de cambio, se procederá a consultar al director de Gestión de Tecnologías de Información y las Comunicaciones para el voto definitivo final.

- 4.2.4 Excepciones en la Gestión de Control de Cambios.

Quedarán exceptuados de la aplicación de este procedimiento, los cambios preautorizados que se consideran de baja probabilidad de causar problemas o interrupciones significativas en los servicios o sistema

Los cambios preautorizados se relacionan a continuación:

- Actualización de firmas de antivirus: Actualizar las firmas de los programas antimalware para proteger contra nuevas amenazas conocidas
- Configuración de firewalls: Crear y ajustar las reglas de los firewalls para bloquear o permitir tráfico específico
- Configuración de aplicaciones y dispositivos móviles: Crear y ajustar las

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
			Versión:	05
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Fecha:	23/05/2025

- reglas de los gestores de aplicaciones y dispositivos móviles
- Mitigación de vulnerabilidades: Aplicar configuraciones y actualizaciones de seguridad a sistemas operativos y aplicaciones para corregir vulnerabilidades conocidas
- Implementación de políticas de contraseñas: Cambiar las políticas de contraseñas para cumplir con los estándares de seguridad
- Gestión de usuarios: Cambiar las credenciales de las cuentas de usuarios, de servicios o de aplicaciones por exposición o compromiso de estas o para corregir vulnerabilidades conocidas
- Monitoreo de logs de seguridad: Configurar y ajustar el monitoreo de logs para detectar actividades sospechosas o no autorizadas
- Gestión de incidentes y eventos de seguridad: Realizar bloqueos de cuentas, dispositivos, servidores y aplicaciones para contener un evento o incidente de seguridad
- Update/Upgrade de sistemas operativos y software: Ejecutar actualizaciones y configuraciones de sistemas operativos y software para proporcionar mejoras significativas y correcciones de vulnerabilidades conocidas.
- Gestión de sistemas operativos y software: Ejecutar acciones correctivas a incidentes y/o problemas fortuitos de sistemas operativos y software.

4.3 Políticas de operación específicas para el recibo y aprobación de los controles de cambio de emergencia.

- 4.3.1 Para que un control de cambios de emergencia sea aprobado, solo se requiere el visto bueno del líder funcional del Activo de Información afectado. Ahora bien, teniendo en cuenta que la aplicación del cambio de emergencia en el ambiente de producción podrá hacerse en horas no laborales o no podrá contarse oportunamente con la autorización inmediata del líder funcional. Esta deberá ser gestionada y legalizada posterior al despliegue en el ambiente de producción. Remitiendo la información al gestor de operaciones que cumpla el rol de gestor de control de cambios.

5 REQUISITOS LEGALES	
5.1 Requisito	5.2 Directriz de cumplimiento
N/A	N/A

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
			Versión:	05
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Fecha:	23/05/2025

5 DEFINICIONES

Cambio de emergencia: Es aquel que se debe introducir tan pronto como sea posible, teniendo en cuenta que la operación del negocio se puede ver afectada.

Cambio normal: Es aquel que no tiene un proceso documentado ni aprobado. Por lo tanto, deben seguir todo el proceso de programación, evaluación de riesgo y autorización.

Cambio estándar: Es una modificación preautorizada que se considera de baja probabilidad de causar problemas o interrupciones significativas en los servicios o sistema y puede implementarse sin necesidad de obtener una autorización adicional.

6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Diligenciar el formato de Solicitud de Control de Cambios	Una vez se determine dentro del procedimiento OSTI-PR02 gestión de incidentes o el procedimiento OSTI- PR01 gestión de requerimientos que se debe aplicar un cambio, se debe diligenciar el formato OSTI-FR10. Indicando si el cambio debe ser catalogado como de emergencia o como un cambio normal. <u>Se debe continuar con la actividad número 2.</u>	Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC solicitante del cambio	Formato OSTI-FR10

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
			Versión:	05
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Fecha:	23/05/2025

2	Enviar el formato de control de cambios OSTI-FR10 al Gestor de cambios	Una vez diligenciado el formato, se envía mediante correo electrónico al Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios para que valide la consistencia del formato Dentro del correo que se remita, y basados en el resultado del análisis de impacto y riesgo se debe indicar si se requiere incluir personas de las áreas relacionadas al cambio al grupo de análisis para que estén presentes en la reunión de aprobación del Control de Cambios según sea agendada <u>Se debe continuar con la actividad número 3.</u>	Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC solicitante del cambio	Formato OSTI-FR10 Correo electrónico
3 PC	Validar formato de Control de Cambios	Una vez recibido el formato y con el propósito de citar a la reunión de control de cambios, se valida el correcto diligenciamiento del documento remitido, actividad que se realiza verificando la coherencia de lo diligenciado en el formato OSTI-FR10 con el fin de verificar la completitud de la información, análisis de impacto, riesgos, asignación de equipo de trabajo que implementara el cambio, relación de actividades y que contenga la aprobación respectiva del área de negocio involucrada en el cambio Descripción del Punto de Control: ¿Cuenta con la información requerida? SI: <u>Se debe continuar con la actividad número 4.</u> NO: <u>Se responde vía correo electrónico al solicitante indicando que debe realizar ajustes a nivel del formato de control de cambios.</u> Posterior a los ajustes generados por el solicitante, se generará de nuevo la actividad número 3.	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios	Formato OSTI-FR-10 Correo electrónico con observaciones para ajuste por parte del solicitante

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
			Versión:	05
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Fecha:	23/05/2025

4	Enviar formato de Control de cambios al grupo de análisis de cambios	Una vez se haya validado el formato, se envía vía correo electrónico el formato de Control de Cambios al grupo de análisis de cambios, para que este pueda ser revisado previamente a la reunión. <u>Se debe continuar con la actividad número 5.</u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de Control de Cambios	Formato OSTI-FR10 Correo electrónico
5	Citar personas adicionales a la reunión del grupo de análisis en caso de ser requerido	De acuerdo con criterio técnico del solicitante del cambio y lo indicado en el formato OSTI-FR10 se determina si es necesario citar personas adicionales. En caso de que el control de cambio requiera convocar a la reunión a personas adicionales (funcionales o técnicas) de acuerdo con criterio técnico del solicitante del cambio. <u>Se debe continuar con la actividad número 6.</u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gesto de control cambios	Formato OSTI-FR10 Citación de reunión vía Correo electrónico
6 PC	Evaluar pertinencia del control de cambios en la reunión programada	Conforme programación, se evalúan los controles que hayan sido programados con anterioridad. Para lo cual, el solicitante expondrá su control de cambio y el grupo de análisis validará posibles riesgos y la pertinencia en fechas, actividades y responsables definidos en el formato OSTI-FR10 con el fin de aprobar o rechazar el control de cambio según formato OSTI-FR10 luego de la sustentación por parte del solicitante. Descripción del Punto de Control: ¿Se aprueba el control de cambios? SI: <u>Se debe continuar con la actividad número 8.</u> NO: FIN DEL PROCEDIMIENTO: En cualquiera de las situaciones el Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios remitirá un correo electrónico al solicitante del cambio como a los integrantes del grupo de análisis en donde se describa brevemente la decisión frente a la ejecución del control de cambios.	Gestor de operaciones y/o responsable del Grupo de análisis de control de cambios	Formato OSTI-FR10 Correo electrónico informando la decisión frente a la ejecución del control de cambios.

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Versión:	05
			Fecha:	23/05/2025

7	Crear solicitud de cambios en Mesa de Servicios	Con el propósito que los responsables del despliegue sean enterados de la fecha y hora de las actividades por realizar, Una vez aprobado el control de cambio, se envía el formato de solicitud de control de cambios para cada caso aprobado a Mesa de Servicios a través de la herramienta que se tenga definido para tal fin, actividad que se genera accediendo al módulo de cambios y el cual arrojará un ID del cambio generado por la herramienta de gestión de mesa de servicio <u>Se debe continuar con la actividad número 8.</u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios	ID del cambio generado por la herramienta de gestión de mesa de servicio
8	Asignar caso a responsables del cambio	Una vez sea recibida la solicitud del despliegue asigna el caso a los responsables del cambio mediante la herramienta de gestión de mesa de servicio, con el propósito que los responsables del despliegue sean enterados de la fecha y hora de las actividades por realizar. <u>Se debe continuar con la actividad número 9.</u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de mesa de servicios	Solicitud en la herramienta de gestión de mesa de servicio
9 PC	Validar el cambio conforme actividades definidas	Con el fin de realizar el despliegue en el ambiente de producción, de acuerdo con la programación dada se ejecuta el cambio conforme actividades definidas en el Formato OSTI-FR10, se realiza el despliegue de la solución en el ambiente productivo y paralelamente se valida que el cambio gestionado puesto en ambiente de producción este acorde con lo definido en el formato OSTI-FR10, con el fin de dar entrega y cumplimiento al requerimiento del usuario. Descripción del Punto de Control: ¿El Cambio fue exitoso? SI: <u>Se debe continuar con la actividad número 11.</u> NO: Una vez se ha encontrado que el cambio no fue exitoso, se debe realizar el retroceso al estado inicial conforme las actividades definidas en el Formato OSTI-FR10 y <u>continuar con la actividad número 10.</u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como ejecutor del cambio	Formato OSTI-FR10

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
			Versión:	05
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Fecha:	23/05/2025

10	Informar resultado de la ejecución del cambio	Una vez realizado o no el despliegue del cambio se informa el resultado de la ejecución de esté al solicitante y al grupo de análisis de cambios por medio de correo electrónico. <u><i>Se debe continuar con la actividad número 11.</i></u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como ejecutor del Cambio	Correo Electrónico informando el resultado de la ejecución del cambio
11	Realizar cierre del caso en Mesa de Servicios	Una vez haya informado el resultado del despliegue, realiza el cierre del caso que dio origen a la solicitud de control de cambios. Esta actividad se deber realizar dentro de la herramienta de gestión de Mesa de Servicios, actividad que se realiza ingresando al módulo de cambios y registrando el detalle del resultado de la ejecución del cambio. <u><i>Se debe continuar con la actividad número 12.</i></u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como ejecutor del cambio	Solicitud en la herramienta de gestión de mesa de servicio, informando el resultado de la ejecución del cambio.
12 PC	Validar si se requiere Legalizar cambio de emergencia	Una vez se haya ejecutado el cambio de emergencia y teniendo en cuenta que pueden quedar pendientes aprobaciones por parte del equipo funcional, se deben legalizar las autorizaciones a que haya lugar y remitirlas vía correo electrónico al Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de control de cambios. ¿Se requiere legalizar el cambio de emergencia? Descripción del Punto de Control: SI: Cuando el cambio ejecutado es de emergencia, se debe realizar la legalización de las aprobaciones respectivas con la(s) área(s) involucradas al cambio. <u><i>Se debe continuar con la actividad número 13.</i></u> NO: <u><i>Se debe continuar con la actividad número 13.</i></u>	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como ejecutor del cambio	Correo electrónico con la legalización de los cambios de emergencia

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
			Versión:	05
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Fecha:	23/05/2025

13	Registrar control de cambio en repositorio	Una vez se haya surtido todo el proceso de ejecución del control de cambios se archiva dentro del repositorio definido por la DGTIC toda la información correspondiente al control de cambios, tal como son: 1. correos de aprobación por parte del equipo funcional, 2. formato OSTI-FR10 Requerimiento control de cambio 3. Correo del resultado de la ejecución del cambio. FIN DE PROCEDIMIENTO	El Gestor de Operaciones o contratista de la DGTIC que cumple el rol como Gestor de Control de Cambios	Formato OSTI-FR10 gestionado Correo electrónico de aprobación por parte del equipó funcional
----	--	--	--	--

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
01	29 de junio de 2018	Emisión y Publicación inicial.	Johanna Bejarano Heredia Gestor de Operaciones OAPCR.
02	31 de diciembre de 2019	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Se redefinen las actividades del procedimiento en general teniendo en cuenta la inclusión de la Mesa de Servicios de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Ricardo Andrés Varón Villareal Gestor de Operaciones OAPCR.
03	18 de marzo de 2020	Actualización de las políticas de operación teniendo en cuenta el cambio de versión del Modelo de Arquitectura Empresarial definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC. Actualización de las actividades del procedimiento indicando el flujo de revisión y aprobación del control de cambios.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR
03	9 de julio de 2020	Actualización código por cambio de nombre del proceso de GSTE a OSTI. No se genera nueva versión debido a que no se modifica contenido del procedimiento y por lo tanto no requiere aprobación por parte del líder del proceso.	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR
04	17 de octubre de 2023	La actualización corresponde a: • Revisión de actividades: se redefinen y optimizan las actividades existentes para eliminar en la ejecución del proceso actual. • Incorporación de nuevos elementos: se incluyen nuevos pasos o procesos que son esenciales para cumplir con los	Daniel Eduardo Cabezas Murillo OAPCR Ingrid Carola Amaya Moreno

	PROCESO	SOPORTE Y OPERACIONES TIC	Código:	OSTI-PR06
	PROCEDIMIENTO	GESTION DE CONTROL DE CAMBIOS	Versión:	05
			Fecha:	23/05/2025

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
		requisitos y para mejorar la calidad general del procedimiento. - Asignación de responsabilidades claras: se especifican de manera más precisa las responsabilidades de cada participante en el procedimiento. - Se actualizan y aclaran las políticas de operación.	
05	23 de mayo de 2025	Se incluye una política de operación asociada a las excepciones en la Gestión de Control de Cambios y en caso de empate en la votación de aprobación del requerimiento de cambio, se incluyen nuevas definiciones, se ajustan los puntos de control al igual que la descripción de las actividades en el marco de todo el proceso. Al igual se actualiza el control en donde la gestión de control de cambios no se registran excepciones aplicables a las solicitudes sin impacto en la configuración nativa de los sistemas.	Diana Torres Rodríguez

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sandra Mileydi Duran Garzon Gestor de operaciones de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones Jairo Rodriguez Alba Contratista de la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones Fecha: 23 de mayo de 2025	Isai Avila Wilches Carlos Andrés Ruiz Romero Guillermo Manuel Benitez Rodriguez Jose Leonardo Herrera Quintero Fabio Alberto Rodriguez Rodríguez Luis Alejandro Garzón Ruiz Juan Carlos Escobar Baquero Gestores de Operaciones de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación Fecha: 23 de mayo de 2025	Saul Diaz Olivarez Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones Fecha: 23 de mayo de 2025