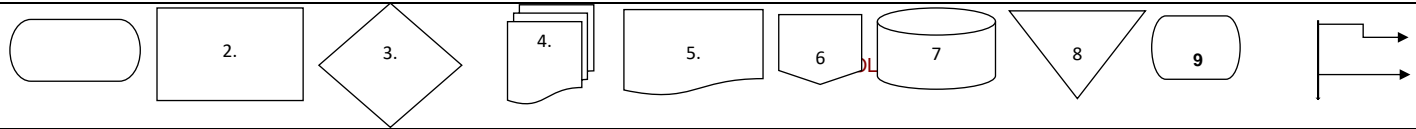
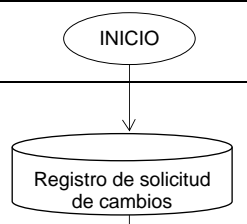
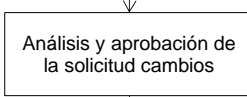
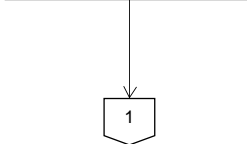


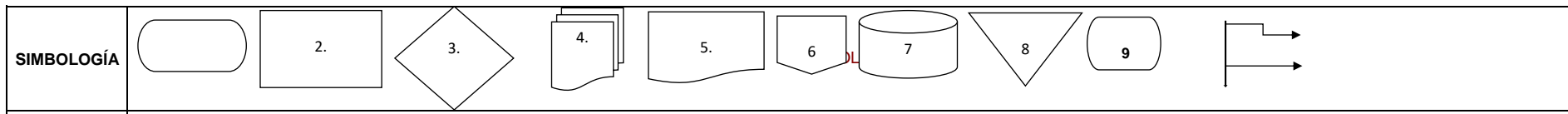
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS

PROCESO: Gestión de TIC	LIDER: Profesional Especializado TIC
OBJETIVO: Establecer actividades y controles para efectuar los cambios en los recursos en la plataforma tecnológica para minimizar la probabilidad de interrupciones, alteraciones no autorizados y errores en la plataforma tecnológica del Instituto.	

ENTRADAS	CONDICIONES GENERALES
Manual de Políticas de SICS GT-FR010 Solicitud de cambios	La Gestión de Cambios debe darse cuando se cumpla una de las siguientes condiciones: - Un servicio se encuentre no disponible o degradado y cuya solución implique un cambio. - La funcionalidad de un servicio requiera ser modificada - Un elemento TIC vaya a requerir ser actualizado o cambiado - Previo al inicio de un proyecto de tecnología debe de realizarse un análisis de cambio.
SALIDAS	DEFINICIONES
GT-FR010 Solicitud de cambios (diligenciado)	Mesa de Ayuda: aplicativo GLPI para la gestión de requerimientos a incidencias del proceso TIC Solicitud de Cambio (RFC): corresponde a la solicitud de cambio, se utiliza con frecuencia el acrónimo RFC. AC: Actividad de Control

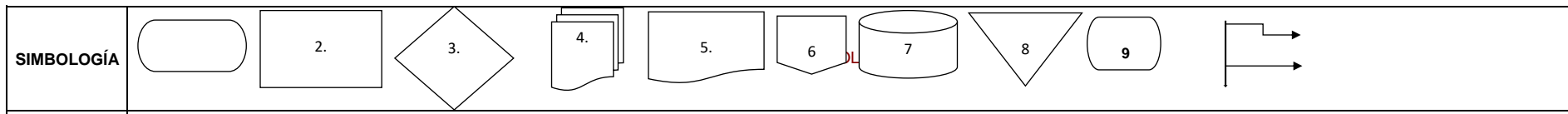
SIMBOLOGÍA	
SIGNIFICADO	1. Inico 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
		INICIO			
1		Registrar la solicitud de los cambios, de software y/o hardware que puedan afectar el funcionamiento, continuidad y seguridad de la información en la plataforma tecnológica.	Registro en el aplicativo Mesa de Ayuda	Profesional Especializado	0,16
		Analizar y categorizar la solicitud de cambios de acuerdo al formato "Solicitud de Cambios" . (Levantar información, determinar actividades a desarrollar, establecer el impacto e identificar los riesgos de los cambios).	Registro en el aplicativo mesa de ayuda GT-FR010 Solicitud de Cambios	Profesional Especializado	16



SIGNIFICADO 1. Inico 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
2		<p>Es un cambio menor? SI: Pasar a la actividad 4. NO: Pasar a la actividad 3</p>	<p>Registro en el aplicativo mesa de ayuda GT-FR010 Solicitud de Cambios</p>	<p>Profesional Especializado</p>	
3		<p>Remitir a la Gerencia si es un cambio mayor para su análisis y aprobación.</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>1</p>
4		<p>La Solicitud de cambio es aprobada? Los cambios que fueron considerados de impacto mayor son aprobados por Gerencia. Los cambios menores son aprobados por TIC SI: Pasar a la actividad 5 NO: se debe documentar la No aprobación - Fin</p>	<p>Registro en el aplicativo mesa de ayuda GT-FR010 Solicitud de Cambios</p>	<p>Profesional Especializado</p>	
5		<p>Efectuar pruebas, si dentro del alcance del cambio aparece que se requieren. Diseñar las actividades para atender contingencias y pruebas.</p>	<p>Registro en el aplicativo mesa de ayuda GT-FR010 Solicitud de Cambios</p>	<p>Área de TIC</p>	<p>4</p>
6		<p>Para el caso de cambio tipo "medio" o "complejo", se realiza el cambio. Se generan las actividades a los responsables</p>	<p>Registro en el aplicativo mesa de ayuda</p>	<p>Área de TIC</p>	<p>40</p>



SIGNIFICADO 1. Inico 2. Operación. 3. Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas

No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
7		Realizar pruebas establecidas en el GT-FR010 Solicitud de Cambios (diligenciado), ejecutar las pruebas en el ambiente de pruebas, registrar los resultados en la solicitud de Mesa de ayuda y garantizar el buen funcionamiento del cambio. AC	Registro en el aplicativo mesa de ayuda	Área de TIC	8
8		Documentar el resultado y cerrar la solicitud.	Registro en el aplicativo mesa de ayuda	Profesional Especializado	1
9		Efectuar control y seguimiento a la gestión de cambios y generar los informes que sean requeridos.	Informes	Profesional Especializado	3
10		Los registros de la solicitud, seguimientos de las actividades del procedimiento y anexos de la atención son almacenados en la base de datos del aplicativo mesa de ayuda, el cual es asegurado y respaldado periódicamente y puede ser consultado según sea requerido.	Casos registrados en el aplicativo mesa de ayuda Respaldos (backups) del aplicativo de mesa de ayuda	Profesional Especializado	1
11		¿Se materializó algún incidente o evento de riesgo? SI: Pasar a la actividad 12 NO: FIN			

SIMBOLOGÍA					
SIGNIFICADO	1. Inicio 2. Operación. 3 Decisión "SI o NO". 4. Multidocumento. 5. Documento. 6. Conector. 7. Sistema. 8. Archivo. 9. Fin. 10. Flechas				
No.	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	TIEMPO
12		Reportar los eventos y/o incidentes que afecten los sistemas de administración de riesgos (SARO, SARC,SARL, SARM, SGSI, SIPLAFT, de Corrupción) materializados en cualquiera de las actividades del procedimiento.	Aplicativo DARUMA Módulo Situaciones	Líder del proceso	1
13		FIN			