
 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>GESTIÓN DE CAMBIOS TI</p>	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. NORMAS LEGALES	4
5. NORMAS TÉCNICAS	4
6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN	4
7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTES	6
8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO	6
9. ANEXOS	9
10. CONTROL DE CAMBIOS	9

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>GESTIÓN DE CAMBIOS TI</p>	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y controles para implementar la gestión de cambios TI que se realicen sobre la infraestructura de Parques Nacionales Naturales de Colombia, de manera que se reduzca la probabilidad de materialización de algún riesgo que atente contra la estabilidad, disponibilidad y continuidad de los servicios que se prestan de la entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad del cambio sobre algún componente en la plataforma tecnológica que pueda afectar el funcionamiento de los servicios tecnológicos de los usuarios internos y externos de la Entidad y finaliza con el cierre de la ejecución del plan o la negación del cambio.

3. DEFINICIONES

ACTIVO

Es un bien que la entidad posee y que tiene valor para la misma.

ACTIVO DE INFORMACIÓN

Hace referencia a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas de información, infraestructura de hardware y comunicaciones, edificios, personas, entre otros) que tenga valor para la organización. Son activos de información los recursos de información: bases de datos y archivos, documentación de sistemas, manual.

AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

Ambiente controlado que se usa para proporcionar servicios de TI a los clientes de servicios

BASE DE DATOS DE CONFIGURACIÓN (CMDB)


Repositorio usado para almacenar registros de configuración de componentes tecnológicos durante todo su ciclo de vida. El sistema de gestión de la configuración mantiene una o más CMDBs, y cada CMDB contiene atributos de CIs, y relaciones con otros CIs.

CAMBIO TI

Referente a cualquier adición, eliminación, modificación temporal o permanente realizada a un componente tecnológico o sistema de información existente. No se considerarán cambios las acciones a ejecutar sobre las plataformas o servicios en construcción, pilotos o pruebas. Aplica solo para servicios que se encuentren en ambiente operativo (producción); los cambios surgirán a partir de una necesidad de mejora técnica o funcional sobre la plataforma tecnológica o servicios de TI.

CAMBIO NORMAL

Estos son cambios que deben programarse, evaluarse y autorizarse

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>GESTIÓN DE CAMBIOS TI</p>	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

siguiendo el procedimiento de gestión de cambios y formato asociado. El inicio de un cambio normal se desencadena mediante la creación de una solicitud de cambio (Formato RFC).

CAMBIO EMERGENCIA

Es aquel cambio sobre la infraestructura, que debe ser introducido o ejecutado en el menor tiempo posible, normalmente con el fin de atender o resolver a un incidente sobre un componente TI o implementar un parche de seguridad; para su ejecución no requiere de aprobación estricta del Grupo Evaluador de Cambios, pero sí, por parte del Coordinador del Grupo TIC.

CAMBIO ESTÁNDAR

Estos son cambios preautorizados de bajo riesgo que se comprenden bien y están completamente documentados, y se pueden implementar sin necesidad de autorización adicional. A menudo se inician como solicitudes de servicio, pero también pueden ser cambios operativos (no requieren de aprobación por parte de Grupo Evaluador de Cambios).

CAMBIO TEMPORAL

Una modificación que es planeada y efectuada con la intención de retornar a las condiciones de diseño originales después de un tiempo específico. Se trata de una solución temporal que permite restaurar un servicio TI de manera rápida, sin embargo, no da solución profunda al problema. Este tipo de cambios sí requiere RFC.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Todo el hardware, el software, las redes y las instalaciones que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear y gestionar, así como dar soporte a los servicios de TI.

ROLLBACK


Plan de recuperación o de Retorno a la configuración inicial o previa al cambio.

RFC (REQUEST FOR CHANGE)

Formato de requerimiento de cambio.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Se entiende por plataforma tecnológica al conjunto de todos los elementos tecnológicos de Hardware: servidores, equipos de cómputo, switches, routers, firewall, etc. Software: programas, metodologías y controles necesarios para asegurar su cumplimiento y manejo de las comunicaciones dentro y fuera de la Entidad.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>GESTIÓN DE CAMBIOS TI</p>	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

PROVEDORES CRITICOS

Proceso, producto o servicio que podría afectar de manera negativa el cumplimiento de los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

T.I.

Se refiere a las plataformas tecnológicas que permiten la comunicación de usuarios, servicios, dispositivos y aplicaciones para el intercambio de información.

4. NORMAS LEGALES


- CONPES 3701 de 2011: Estrategia Nacional de de Ciberseguridad y Ciberdefensa.
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
- Decreto 415 de 2016 por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

5. NORMAS TÉCNICAS


- **ISO-IEC 27001:2013:** Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los sistemas de gestión de la seguridad de la información dentro del contexto de la organización.
- **ISO-IEC 22301:2019:** Mantener la continuidad de las actividades de una organización, proteger sus intereses defendiendo los intereses de sus empleados y partes interesadas, mantener la reputación su reputación ante cualquier amenaza o circunstancia adversa.

6. LINEAMIENTOS GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Para la ejecución de actividades de gestión de cambios allegados como requerimiento se debe diligenciar el formato de solicitud de cambios (RFC) (código GTSI_FO_17) el cual sirve como herramienta de identificación al momento de evidenciar una adición, actualización, modificación o retiro que se realiza sobre cualquier componente de la plataforma TI en operación, y que puede tener algún impacto sobre la prestación de los servicios tecnológicos.
- Los componentes tecnológicos que pueden estar sujetos a las solicitudes de requerimientos de cambios son los siguientes:
 - Infraestructura Tecnológica
 - Sistemas de información en ambiente de producción
 - Infraestructura por nuevos sistemas de información

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>GESTIÓN DE CAMBIOS TI</p>	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

- Ampliación o cambio de proveedores críticos
- Cambios por legislación, entre otros.
- No se considerarán cambios a las acciones a ejecutar sobre las plataformas o servicios en construcción, pilotos o pruebas. Solo aplica para servicios que se encuentren en ambiente operativo (producción).
- Se excluye de la aplicación de este procedimiento aquella infraestructura o servicios tecnológicos que no están bajo la responsabilidad de GTIC.
- Todo cambio que involucre a los activos de tecnología de información debe ser validado previamente en un ambiente de pruebas cuando aplique.
- El Coordinador de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones delegará un responsable de la gestión de cambios del GTIC, a quién se le deberá informar cualquier cambio requerido por el equipo de trabajo y gestionará desde la recepción de la solicitud, hasta el cierre del cambio. Este delegado debe programar, asistir y monitorear la ejecución de un cambio desde la recepción del formato de solicitud de cambio – RFC.
- Todo cambio estándar debe ser solicitado con al menos 7 días de anticipación, esto aplica para todos los tipos de cambio, excepto para los cambios de emergencia, los cuales no requieren de un tiempo establecido dada su prioridad de atención. Teniendo esto en cuenta, el Comité de Cambios se agendará hasta 2 días posteriores a la recepción de la solicitud.
- Todo cambio debe ser validado y aprobado por el Coordinador de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acompañado por los representantes de los equipos de trabajo Infraestructura y Desarrollo, además del acompañamiento del equipo definido para cada caso.
- Las notificaciones de ventanas de indisponibilidad del servicio por motivos de cambios en TI, deberán ser comunicadas a los usuarios con al menos 2 días de anterioridad a través de la plantilla de comunicaciones del Grupo de Tecnologías de la Información y los canales de comunicación oficiales de la entidad.
- Las solicitudes de cambio deberán ser únicamente aprobadas por el Coordinador del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, luego de un proceso de evaluación del Comité de Cambios.
- Hacen parte del Comité de cambios: Ingeniero responsable de Gestión de Cambios, Ingeniero responsable de sistemas de información, Ingeniero responsable de infraestructura tecnológica, Ingeniero responsable de seguridad de la información, Gestor de mesa de ayuda, Ingenieros de operaciones relacionado con el cambio a evaluar, Ingeniero de Uso y Apropiación, aquellos responsables relacionados con el cambio que pertenezca a otros procesos.
- Toda documentación establecida para soportar un RFC debe ser registrada y adjunta en la herramienta de gestión (GLPI) por parte del coordinador del cambio, previo a la presentación de los cambios.
- Todos los cambios en los activos del servicio y en los elementos de configuración se deben registrar y actualizar en la CMDB.
- Los requerimientos de cambios (RFC) deben ser evaluados y programados de acuerdo con su riesgo, prioridad y beneficio al negocio.
- En caso de no aprobación o aplazamiento de un cambio, se deben documentar en el RFC las razones que llevaron a esta evaluación.


 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

7. FORMATOS, REGISTROS O REPORTE


- Formato de Solicitud de Cambios – RFC código GTSI_FO_17

8. PROCEDIMIENTO PASO A PASO


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar y/o recibir la necesidad del cambio.	Ingeniero TI	Instructivo vigente solicitudes de servicio de tecnologías de la información TI GTSI_IN_04	N/A
2	Generar solicitud de cambio a través del formato RFC.	Ingeniero TI	N/A	Formato de Solicitud de Cambios – RFC código GTSI_FO_17
3	Cargar el formato RFC diligenciado en herramienta GLPI.	Ingeniero TI	Instructivo vigente “solicitudes de servicio de tecnologías de la información TI” GTSI_IN_04	Ticket generado en GLPI.
4	Escalar solicitud al líder del proceso responsable	Gestor de mesa de ayuda.	N/A	Ticket generado en GLPI.
5	Analizar la viabilidad del cambio.	Ingeniero responsable de TI (sistemas de información o infraestructura tecnológica).	N/A	Formato de Solicitud de Cambios – RFC código GTSI_FO_17

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
6	¿Requiere comité de Cambio? SI: Continuar paso 7 NO: Continuar paso 16.	Ingeniero responsable de TI (sistemas de información o infraestructura tecnológica).	N/A	Correo electrónico
7	Convocar Comité de cambio.	Ingeniero responsable de TI (sistemas de información o infraestructura tecnológica).	N/A	Correo electrónico
8	Evaluar el cambio solicitado.	Comité de cambios	N/A	Lista de asistencia con resumen de la reunión.
9	¿Se aprueba la solicitud de cambio? SI: Continuar con el paso 10. NO: Continuar con el paso 16.	Comité de cambios		Formato de Solicitud de Cambios – RFC código GTSI_FO_17 Cierre de Ticket GLPI.
10	Comunicar a los interesados sobre la ejecución del cambio.	Coordinador Grupo TIC.		Correo electrónico. Canales de comunicación de la Entidad.
11	Ejecutar el cambio aprobado.	Equipo responsable del cambio.		Formato de Solicitud de Cambios – RFC código GTSI_FO_17 con las acciones realizadas.

 <p>PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	PUNTOS DE CONTROL
12	<p>Verificar el cambio realizado.</p> <p>NOTA: Si el cambio realizado generó cambios en el funcionamiento del servicio al usuario, se realizará la comunicación con las indicaciones del nuevo uso.</p>	Equipo responsable del cambio.		Cierre Ticket GLPI
13	Realizar seguimiento al cambio verificando la ejecución de lo solicitado y la estabilidad del cambio.	Equipo responsable del cambio.	N/A	Formato de Solicitud de Cambios – RFC
14	<p>¿El cambio fue exitoso?</p> <p>SI: Ir al paso 16.</p> <p>NO: Ir al paso 15.</p>	Ejecutor del cambio	N/A	
15	Desarrollar el plan de retorno (Roll back)	Ejecutor del cambio	N/A	Formato de Solicitud de Cambios – RFC código GTSI_FO_17
16	Documentar resultados obtenidos en el formato RFC y realizar la ejecución del cambio estándar.	Ingeniero responsable de TI	N/A	Formato de Solicitud de Cambios – RFC código GTSI_FO_17 con las acciones realizadas.
17	Notificar a las partes interesadas los resultados obtenidos	Ingeniero responsable de TI	N/A	Correo electrónico. Canales de comunicación de la Entidad

 PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Código: GTSI_PR_03
		Versión: 2
		Vigente desde: 19/11/2022

9. ANEXOS

Anexo 1. Flujograma procedimiento gestión de cambios.

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
03/06/2022	1	Se relaciona flujograma en la hoja de anexos de acuerdo a las observaciones recibidas en la Auditoría final de verificación de documentos del SGI realizada por el GCI.

CRÉDITOS		
Elaboró	Nombre	Fernando Bolívar, Alan Aguia, Adriana Lorena Bernal, Sandra Milena Gómez
	Cargo	Profesional Contratistas Grupo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
	Fecha	25/10/2022
Revisó	Nombre	Carlos Arturo Sáenz Barón
	Cargo	Coordinador Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Fecha:	25/10/2022
Aprobó	Nombre	Carlos Arturo Sáenz Barón
	Cargo	Coordinador Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
	Fecha:	10/11/2022



PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS

Código: GTSI_PR_03

Versión: 2

Vigente desde: 19/11/2022

