	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

1. OBJETIVO

Gestionar los cambios de TI a nivel de creación, modificación o desactivación de los servicios, de una manera controlada, incluyendo mantenimientos, aplicaciones e infraestructura de TI, garantizando el seguimiento de los procedimientos diseñados, con el fin de asegurar que los cambios se desarrollen en un entorno controlado, minimizando el impacto negativo que estos puedan tener en la operación de los servicios de TI.

2. ALCANCE

Este proceso inicia desde el registro, evaluación y aceptación de las solicitudes de cambios recibidas, continua con el seguimiento a la implementación de los cambios, la valoración de los resultados obtenidos y finaliza con la generación de informes de gestión, revisión post implementación (PIR) y cierre de los cambios para la operación de los servicios de TI.


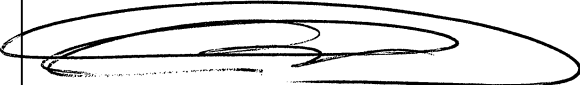
3. BASE LEGAL


Ley 1753 de 2015, Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de las TIC's.

4. DEFINICIONES

Para la Gestión de Cambios se deben tener en consideración los siguientes conceptos:


- 4.1. **ANS:** Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.
- 4.2. **AUTORIDAD DE CAMBIO:** Hace parte del comité de cambios y tiene la potestad de aprobar los cambios presentados.
- 4.3. **CAB:** (Sigla en inglés de Change Advisory Board) El Comité Asesor de Cambios es un grupo de personas que dan soporte en la evaluación, priorización, autorización y programación de los cambios.
- 4.4. **CAMBIO:** Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
- 4.5. **CAMBIO ESTÁNDAR:** Es un cambio pre-autorizado de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo - por ejemplo, el restablecimiento de

REVISO	APROBO
 Nombre: Angélica Maritza Salinas Mayorga Cargo: Profesional Especializado Fecha: Noviembre 25 - 2016	 Nombre: Fidel Antonio Torres Moya Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Fecha: Noviembre 25 - 2016

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

contraseñas o el suministro de equipamiento estándar a un empleado nuevo. No se requieren solicitudes de cambio para implementar un cambio estándar, y estos se registran y se rastrean mediante un mecanismo diferente, como una solicitud de servicio.

- 4.6. CAMBIO NORMAL:** Es un cambio que no es ni de emergencia ni tampoco es estándar, pero se requieren para la mejora o el mantenimiento en la prestación de los servicios de TI. Los cambios normales siguen los pasos definidos en el proceso de Gestión de Cambios y son aprobados por el CAB
- 4.7. CAMBIO DE EMERGENCIA:** Es un cambio que se debe introducir tan pronto como sea posible - por ejemplo, para resolver un incidente grave o aplicar un parche de seguridad. Estos cambios deben ser aprobados por el ECAB
- 4.8. CMDB:** Base de datos de los elementos de configuración interrelacionados de acuerdo a los servicios que apoyan. Es administrada por el proceso de Gestión de Activos del Servicio y Configuración.
- 4.9. ECAB:** Es el Comité Asesor de Cambios de Emergencia que toma decisiones de autorización y seguimiento de los cambios de emergencia., sin que sea necesario citar a un comité de cambios normal de manera presencial, siendo la prioridad recibir, validar, analizar y aprobar las solicitudes de cambio urgentes.
- 4.10. ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN:** Son todos aquellos recursos tecnológicos que hacen referencia la Base de datos de Gestión de la Configuración.
- 4.11. IMPACTO:** Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de la Entidad. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados.
- 4.12. PIR: (post implementation review),** corresponde a la revisión post implementación. Es la actividad que consiste en revisar el resultado de los cambios implementados. De acuerdo a ésta revisión se hace una valoración para definir si el cambio fue exitoso o no y se generan las oportunidades de mejora correspondientes.
- 4.13. PUNTO DE NO RETORNO:** Es el punto en donde no se puede devolver al estado anterior, es decir, para seguir es necesario activar el rollback.
- 4.14. RFC (Request for change):** Solicitud de Cambio. Es la propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente.
- 4.15. ROLLBACK:** Es el procedimiento establecido por el CAB, por el cual se consigue la ejecución oportuna y sencilla de actividades que permiten retornar los cambios al estado

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

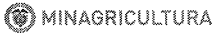
inicial de configuración estable, siempre y cuando se presente una falla en la implementación del mismo.

4.16. TI: Tecnologías de la Información

Fuente: ITIL 2011 V3

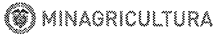
5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ Todos los funcionarios relacionados con el proceso deben referirse al presente documento.
- ✓ El proceso de Gestión de Cambios debe ser iniciado a través de la solicitud de Cambio (RFC) definido para documentar las solicitudes de cambio, será revisado y gestionado por el coordinador del proceso de cambios, quien revisará y analizará todas las solicitudes para ser incluidas en la agenda del Comité de Cambios (CAB).
- ✓ La información que contiene la solicitud de cambio (RFC) de la herramienta de gestión debe ser diligenciada de manera clara y completa con el objeto de que la Autoridad de Cambio pueda tomar decisiones.
- ✓ Todas las solicitudes de cambio (RFC) que afectan a uno o más CI's, deben seguir el proceso de Gestión de Cambios descrito en el presente documento, sin excepción.
- ✓ Los únicos usuarios autorizados para formular y registrar peticiones de cambio son los especialistas y operadores de la plataforma tecnológica de MinAgricultura y líderes funcionales. Cualquier otra necesidad de cambio deberá ser canalizada a través del coordinador o del gestor del proceso de Gestión de Cambios.
- ✓ Los registros de los cambios se deben apoyar en herramientas automatizadas para este fin, en cuyo caso, su uso y registro es obligatorio.
- ✓ Es responsabilidad del Coordinador del proceso de cambios garantizar que el RFC esté completo por parte de los usuarios solicitantes, y mantener el control de los RFC recibidos para estudio del CAB.
- ✓ En la agenda de cambios se registran los cambios solicitados e inscritos, para ser analizados en la reunión del CAB, para la revisión de solicitudes de cambio a analizar, solamente se tendrán en cuenta aquellas solicitudes recibidas hasta 24 horas antes de la hora definida para el comité. Solicitudes que se reciban por fuera de este rango definido, serán tenidas en cuenta para el siguiente Comité de Cambios.
- ✓ El Gestor de Cambios definirá el día y hora de la reunión del CAB, el cual debe realizarse mínimo una vez a la semana.
- ✓ El Gestor de Cambios definirá los canales y medios de comunicación para la convocatoria y realización del ECAB (Comité de Cambios de Emergencia) los cuales podrán ser:

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016


teléfono, teleconferencia o de reunión de manera presencial según citación del propio gestor del proceso dada la urgencia.

- ✓ El CAB analiza, evalúa y decide en consenso la aprobación de las solicitudes de cambio, la cual se hará mediante evaluación y votación con el objeto de aprobar aquellas solicitudes de cambio que reciban la votación positiva de la Autoridad de Cambio.
- ✓ Es necesario que todas las solicitudes de cambio incluyan dentro de las actividades planeadas la definición de los planes de comunicación y de capacitación, si aplican, dada la naturaleza del cambio solicitado.
- ✓ Para todas las solicitudes de cambio es obligatorio que se incluya el plan de retorno o rollback, para asegurar que en caso de que el cambio resulte fallido o no exitoso se cuente con la garantía de poder retornar el cambio a su punto inicial o estado antes de implementación. El plan de marcha atrás debe contener la descripción de:
 - En qué punto se reconoce que un cambio no es exitoso y el riesgo es alto.
 - Quien autoriza iniciar el plan de marcha atrás.
 - Cuál es el punto de no retorno.
 - Pasos a seguir para restablecer el sistema al estado “pre-cambio” y los responsables de los mismos.
- ✓ La ausencia de los anteriores planes expuestos, o el no cumplimiento del registro del RFC con dichos planes, es causal de rechazo de las solicitudes de cambio por parte del Coordinador de cambios para incluirlos en la agenda del comité o del mismo comité en atención y gestión de evaluación y aprobación de las solicitudes de cambio.
- ✓ El Comité de Cambios podrá ejecutarse con un Quorum o asistencia de mínimo 5 personas, los cuales son: el Gestor y el Coordinador del Proceso de Gestión de Cambios, los respectivos líderes de servicios que han presentado solicitudes de cambios, el Gestor de activos del Servicio y configuración y el Líder de los Usuarios. En caso de ausencia del Gestor del Proceso de Gestión de Cambios el CAB no podrá realizarse.
- ✓ Al Comité de Cambios deben asistir los solicitantes de cada solicitud de cambio y los principales colaboradores técnicos involucrados en la petición, a fin de justificar la solicitud de cambio ante el comité con previa autorización del coordinador o jefe de dependencia del área involucrada.
- ✓ El Comité de Cambios de emergencia es conformado por el Gestor y el Coordinador del Proceso de Gestión de Cambios, los respectivos líderes de servicios que han presentado solicitudes de cambios.
- ✓ La aprobación de las solicitudes del Comité de Cambios de emergencia dará de manera unánime por el Gestor de Cambios.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

- ✓ Tanto los cambios aprobados, rechazados y no autorizados harán parte de la agenda de cambios.
- ✓ El proceso de Gestión de Cambios y los responsables de CI's, estarán comunicados a través del ciclo de vida del cambio, para que se realicen y se reflejen los cambios en los CI's.
- ✓ Tanto en el acta del comité como en la herramienta de gestión de las solicitudes de cambios, debe quedar la evidencia de la autorización o rechazo de la autoridad de cambio para cada solicitud de cambio (RFC) registrada.
- ✓ El Coordinador de Cambios debe enviar el acta de reunión por correo electrónico a los interesados y llevar el seguimiento del reporte consolidado del registro de cambios en la herramienta de gestión.
- ✓ Los líderes de servicio deben apoyar a los usuarios autorizados para generar y registrar solicitudes de cambio (RFC) en la herramienta de gestión, a fin de garantizar que la información mínima necesaria para estas solicitudes sea diligenciada.
- ✓ El formato RFC se utilizara cuando la herramienta de gestión no se encuentre disponible, así mismo solamente puede contener una petición de cambio y únicamente puede ser diligenciado por los especialistas y operadores de la plataforma tecnológica de MinAgricultura y líderes funcionales. Cualquier otra necesidad de cambio deberá ser canalizada a través del coordinador o del gestor del proceso de Gestión de Cambios.
- ✓ La duración y/o periodo de tiempo establecido para realizar y validar las revisiones post-implementación a los cambios (PIR) deben ser definidos por parte del CAB o del ECAB como condición de aprobación, aceptación y validación previa al cierre, para todas y cada una de las peticiones de cambio.
- ✓ El cierre de los cambios y sus registros está sujeto a previo seguimiento, revisión post-implementación y aprobación formal por parte del CAB como parte de la agenda formal del comité antes de revisar las nuevas y más recientes solicitudes de cambios.
- ✓ Para la valoración de éxito del cambio se tendrá en cuenta:

VALORACIÓN DE ÉXITO DEL CAMBIO	Hubo Rollback	Con una sola con SI es No exitoso
	Todo un servicio quedó indisponible	
	Se generó algún incidente causado por el cambio	Con tres que se marquen "SI" de estos se considera no exitoso
	No se logró el beneficio esperado	
	No se cumplió con los tiempos planeados	
Se requirió un recurso no planeado		

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

- ✓ Mensualmente el Coordinador del Proceso de Gestión de Cambios elaborará el reporte de estado de los cambios, así como la revisión de los indicadores establecidos en el proceso al Gestor del proceso.


5.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Gestor de Cambios

- ✓ Asegura que el procedimiento se cumpla y que es seguido por toda la organización.
- ✓ Es la principal fuente de información del proceso de Gestión de Cambios en la organización.
- ✓ Garantiza que solo los cambios autorizados sean implementados.
- ✓ Asegura que tanto los que gestionan el cambio como los clientes están informados de la programación y el impacto del mismo.
- ✓ Garantiza que el Comité de Cambios disponga de información adecuada para tomar decisiones.
- ✓ Garantiza que los cambios se ajustan a los estándares y políticas del proceso.
- ✓ Es responsable de canalizar las disposiciones emitidas por el Comité de Cambios y determinará quién debe ser involucrado en la evaluación y la calendarización de cada cambio.
- ✓ Participa en otros procesos de gestión del servicio relacionados.
- ✓ Realiza el cierre formal de los cambios, previa evaluación y visto bueno por parte del CAB durante las sesiones del comité.

Coordinador de Cambios

- ✓ Actúa en la coordinación y supervisión de los cambios para que sean correctamente evaluados y para garantizar una correcta implementación, pruebas y despliegue.
- ✓ Coordina la fase de evaluación del cambio y crea la planificación del cambio basado en la información de evaluación.
- ✓ Planea y coordina los horarios de implementación de cambios de acuerdo con el plan creado previamente y de acuerdo a las definiciones realizadas en el CAB.
- ✓ Estructura, en coordinación con los responsables de la infraestructura o Grupo Resolutor, las tareas de cambio para la construcción, pruebas e implementación de un cambio.
- ✓ Verifica que el cambio ha completado los criterios de prueba.
- ✓ Valida que el cambio se ha implementado con éxito en el entorno de producción.
- ✓ Después de la implementación, evalúa la gestión del cambio y cierra el cambio.
- ✓ Después de un fallo o durante la ejecución del cambio, solicita autorización y activa el plan de marcha atrás para devolver el sistema a un estado pre-cambio.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

Autoridad del Cambio

- ✓ Aprueba o niega la implementación de las solicitudes de cambio. Esto puede ser por vía electrónica mediante la herramienta de gestión o mediante una reunión presencial del Comité Asesor del Cambios (CAB) o de un Comité de cambios de emergencias (ECAB).
- ✓ Evalúa y aprueba los cambios ya efectuados para su cierre formal y definitivo, por parte del Gestor de Cambios.

Miembro del Comité Asesor de Cambios (CAB / E-CAB)

- ✓ Participa en el CAB cuando es solicitado.
- ✓ Revisar los RFC respecto al impacto, fecha requerida de implementación, costos, beneficios e informa los resultados de su análisis a la Autoridad de Cambios.
- ✓ Generan oportunidades de mejora de acuerdo al análisis que realizan sobre los PIR.
- ✓ Generan oportunidades de mejora de acuerdo al análisis que realizan sobre los de cambios no autorizados.
- ✓ Identifica riesgos y solapamientos sobre el calendario de cambios.

Solicitante de cambios


- ✓ Registra inicialmente las solicitudes de cambio, con las condiciones mínimas exigidas para su evaluación y estudio por parte del CAB.
- ✓ Cumple con las políticas para el registro de las solicitudes de cambio, dentro de los tiempos y plazos establecidos.
- ✓ Participa y si el CAB autoriza, Implementa y ejecuta las solicitudes de cambio según lo autorizado y aprobado.
- ✓ Apoya al coordinador de cambios en todas las actividades referentes a la implementación y ejecución de los cambios aprobados. Lo anterior incluye documentar todas las acciones y actividades inherentes a la gestión, ejecución e implementación de las solicitudes de cambio en la herramienta de gestión.

5.2 MATRIZ RACI.

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

R - Responsable (Ejecutor): La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad. PS


	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

A - Accountable (Dueño): Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.

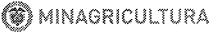
C - Consulted (Consultado): Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.

I - Informed (Informado): Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

Nº	ACTIVIDAD	GESTOR DE CAMBIOS	COORDINADOR DE CAMBIOS	CAB	ECAB	ESPECIALISTAS	SOLICITANTE
1	Revisar RFC	A	R				
2	¿Información del RFC completa?	A	R				CI
3	Categorizar RFC	A	R				
4	Establecer prioridad	A	R				
5	Planificar y evaluar las solicitudes.	A	R				
5.1.	Evaluar, priorizar y gestionar cambios	A	R				
5.2.	Gestionar Cambios de Emergencia						
5.2.1	Dar valor a la urgencia del cambio	RA					
5.2.2	Organizar ECAB	RA			I		
5.2.3	¿Se aprueba implementación del cambio?				RA		I
5.2.4	Controlar Implementación de cambio de emergencia	AR	R			C	
5.3.	Implementar cambio						
5.3.1	Construir el cambio según los aprobado	A			I	R	

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

Nº	ACTIVIDAD	GESTOR DE CAMBIOS	COORDINADOR DE CAMBIOS	CAB	ECAB	ESPECIALISTAS	SOLICITANTE
5.3.2	¿Se requiere ambiente de prueba?	A	R			R	
5.3.3	Preparar los ambientes para ejecutar pruebas	A	R			R	
5.3.4	Coordinar pruebas	A	R			R	
5.3.5	¿Pruebas satisfactorias?	A	R			R	
5.3.6	Implementar/instalar cambio	A	R			R	
5.3.7	¿Cambio exitoso?	A	R	I			I
5.3.8	Ejecutar plan de Rollback.	A	R			R	
5.4							
5.4.1	Categorizar los estados del cambio.	A	R	C			
5.4.2	Revisar el impacto del cambio	A	R	R			
5.4.3	Realizar seguimiento y presentar informes	RA		I			
5.5	Cerrar y documentar el Cambio						
5.5.1	Incluir cambios en la documentación.	A	R	I	I		
5.5.2	Evaluación post-implementación	AR		R	R		
	¿Se aprueba cierre?			AR			
5.5.3	Cierre del Cambio	AR		C			I
6	¿Es un cambio de emergencia?	AR	R		I		


	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

Nº	ACTIVIDAD	GESTOR DE CAMBIOS	COORDINADOR DE CAMBIOS	CAB	ECAB	ESPECIALISTAS	SOLICITANTE
7	Evaluar y Aprobar cambios			RA			
8	¿El cambio fue aprobado?			RA			I
9	Planificar y programar cambios	AR	R	I			
10	Informar al solicitante.	A					I


6. DESARROLLO

Ver Anexo A. Flujogramas de detalle de las actividades de Gestión de cambios

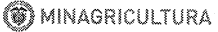
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Revise el RFC, identificando que todos los datos de registro, los cuales son la información básica y necesaria para continuar con el proceso, han sido recogidos y registrados apropiadamente.	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
2	¿Información del RFC completa? Si: Pase a actividad No. 3 No: Devuelva el RFC al solicitante indicando la información que debe diligenciada para ser llevada ante el CAB.	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
3	Categorice el RFC, determinando el dominio que será afectado con el cambio y registrar la categoría correspondiente.	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
4	Establezca prioridad, determinando el impacto y la urgencia del cambio con lo cual se obtiene la prioridad. Esto define la importancia y la programación del cambio Si la prioridad es crítica, el tipo de cambio es	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

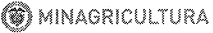
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	Emergencia.		(F01-PR-GST-03)
5	Planifique y evalúe las solicitudes, definiendo si el RFC corresponde a un Cambio normal o de emergencia; Si es de emergencia, convoque el ECAB de manera inmediata. Nota: cuando es un cambio de emergencia se formaliza el formato RFC después del cambio.	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.1.	Evalúe, priorice y gestione cambios, organizando el agendamiento y asegurar el impacto del cambio.	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.2.	Gestione cambios de emergencia		
5.2.1	De valor a la urgencia del cambio, registrando la urgencia del cambio o modificar según análisis.	Gestor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.2.2	Organice ECAB, Convocando y asegurando su realización inmediata.	Gestor de Cambios	Comunicado
5.2.3	¿Se aprueba implementación del cambio? SI: Vaya a la actividad 5.2.4. Para Controlar Implementar cambios de emergencia. NO: Seguir a actividad 5.1. Para evaluar, priorizar y gestionar cambio.	ECAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.2.4	Controle la Implementación de cambio de emergencia, realizando seguimiento a la ventana de implementación del cambio e ir informando los avances a las jerarquías correspondientes	Gestor de Cambios Coordinador de Cambios	
5.3.	Implemente cambio		

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016


Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
5.3.1	Construya el cambio según lo aprobado, analizando y definiendo los requisitos para el cambio de emergencia en colaboración con las partes interesadas y/o los colaboradores técnicos.	Especialistas	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.3.2	¿Se requiere ambiente de prueba? Si: Vaya a actividad 5.3.3 No: Vaya a actividad 5.3.6.	Coordinador de Cambios Especialistas	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.3.3	Prepare los ambientes para ejecutar pruebas, garantizando las condiciones operativas de los ambientes de pruebas, programe las pruebas. El ambiente de pruebas debe reproducir las mismas condiciones del ambiente de producción. Debe coordinar con el personal de gestión de este ambiente de pruebas el mantenimiento del mismo y prestarlo en óptimas condiciones.	Coordinador de Cambios Especialistas	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.3.4	Coordine pruebas, ejecutando las listas de chequeo para garantizar que se han considerado todos los aspectos del cambio a liberar, el propósito de esta actividad es revisar y corregir los posibles defectos y excepciones del cambio, y preparar los entornos de producción tales como alistamiento de locaciones, asignar las ventanas de mantenimiento, preparar y notificar a las áreas de soporte y las que serán impactadas.	Coordinador de Cambios Especialistas	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.3.5	¿Pruebas satisfactorias? Si: Vaya a la actividad 5.3.6 para implementar/instalar el cambio. No: Vuelva a la actividad 5.3.1. Para construir el cambio según lo aprobado.	Coordinador de Cambios Especialistas	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.3.6	Implemente/instale cambio, realizando las actividades definidas en el plan de paso a producción en el ambiente productivo.	Coordinador de Cambios Especialistas	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
			Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.3.7	¿Cambio exitoso? SI: Vaya a la actividad 5.4 para seguimiento e informe de cambios de estado. No: Vaya a la actividad 5.3.8 para ejecutar plan de Rollback.	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.3.8	Ejecute plan de Rollback, realizando las actividades definidas en el Rollback y luego evalúe si requiere un cambio de emergencia, para lo cual deberá seguir a la decisión 6. ¿Es un cambio de emergencia?	Coordinador de Cambios Especialistas	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.4.	Siga e informe el cambio de estado		
5.4.1	Categorice los estados del cambio, garantizando la correcta gestión del estado de las solicitudes de cambios y de acuerdo con el estatus y progreso actual de cada cambio debe asegurar que todos los que han sido ejecutados y completados se encuentren en condiciones para ser cerrados.	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.4.2	Revise el impacto del cambio, realice la revisión Post-implementación a nivel de los resultados esperados y obtenidos, la satisfacción de las partes interesadas, los incidentes relacionados, recursos planeados y obtenidos, sugerencias obtenidas y con uso del rollback. Con lo anterior se definen oportunidades de mejora para la Gestión de Cambios.	Coordinador de Cambios CAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.4.3	Realice seguimiento definiendo las acciones de seguimiento y asegurando su ejecución.	Gestor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.5	Cierre y documente el Cambio		
5.5.1	Incluya cambios en la documentación, actualizando el estado del cambio y la	Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o


	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	documentación relacionada como planes de contingencia e información para el proceso de Gestión de las Configuraciones. Documento si el cambio fue o no exitoso.		Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5.5.2	Realice la evaluación post-implementación, evaluando la relación entre las actividades planeadas y las ejecutadas al igual que los recursos y genere oportunidades de mejora.	Gestor de Cambios CAB ECAE	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
	¿Se aprueba cierre? SI: Vaya a la actividad 5.5.3 Cierre del Cambio. NO: Retome la actividad N.1 para revisar RFC, de la etapa 0 Evaluar, Priorizar Y Gestionar Cambios.	CAB	
5.5.3	Cierre el Cambio, con el visto bueno del CAB.	Gestor de cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03) Actas de reunión
6	¿Es un cambio de emergencia? SI: Vaya a la actividad 5.2. para gestionar Cambio de Emergencia NO: continúe con la actividad 7 para evaluar y aprobar cambios.	Gestor de cambios Coordinador de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
7	Evalúe y apruebe cambios, asegurando que el RFC sea valorado y cuente con el soporte necesario para dar su aprobación. Realice aprobación o denegación del RFC registrando la justificación.	CAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03) Acta de reunión

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

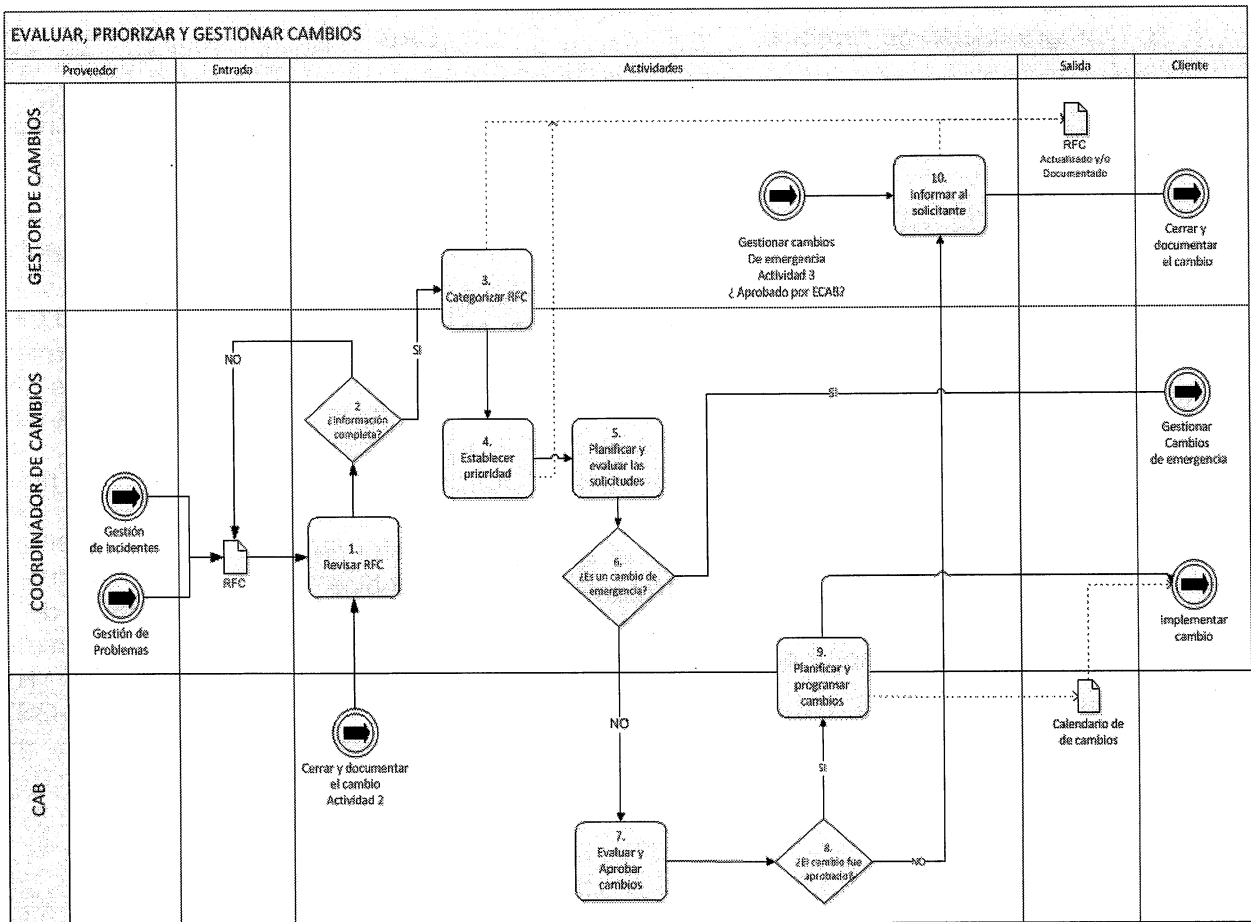
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
8	<p>¿El cambio fue aprobado?</p> <p>SI: Continúe con la actividad 9 de planificación y programación de cambios.</p> <p>No: Continúe con la actividad 10 para informar al solicitante las razones de rechazo al cambio.</p>	CAB	<p>Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)</p> <p>Acta de reunión</p>
9	<p>Planifique y programe cambios, determinando la fecha de construcción del cambio teniendo en cuenta factores como impacto para el negocio y disponibilidad de recursos, e informe al solicitante.</p>	Gestor de Cambios Coordinador de Cambios	<p>Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)</p> <p>Acta de reunión</p>
10	<p>Informe al solicitante, notificando al solicitante las causas de negación y opcionalmente pueden hacerse las recomendaciones sobre los puntos que impidieron la aprobación del cambio.</p>	Gestor de Cambios Coordinador de Cambios	<p>Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)</p>


RS

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

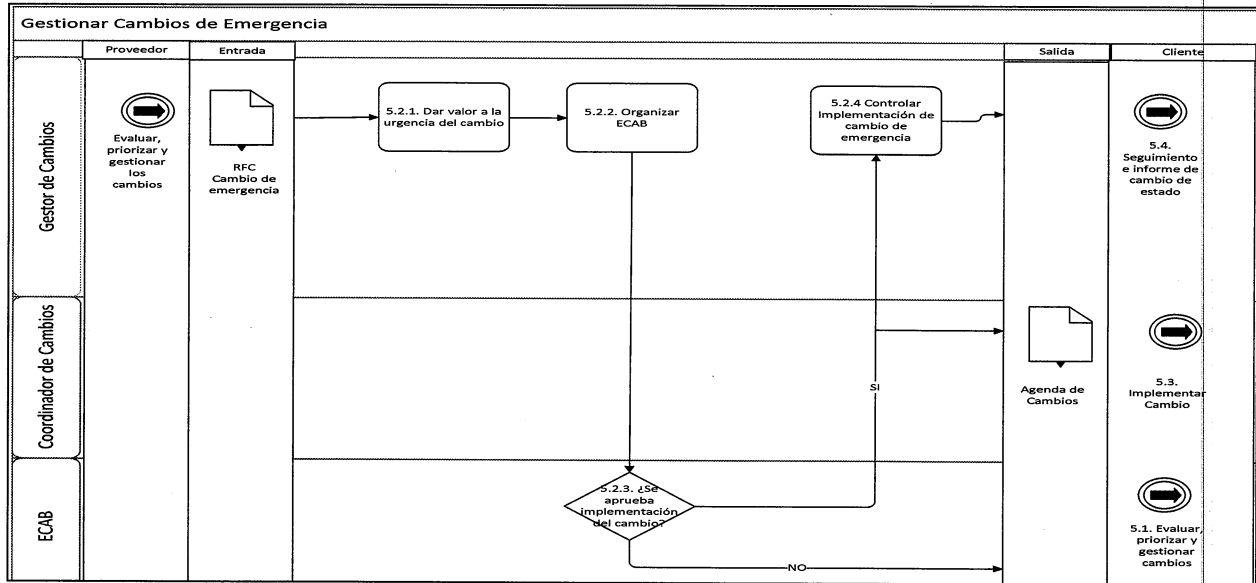
ANEXO 1. FLUJOGRAMAS DE DETALLE DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE CAMBIOS

A) Diagrama del Proceso de Actividades de Evaluar, Priorizar y Autorizar Cambios.

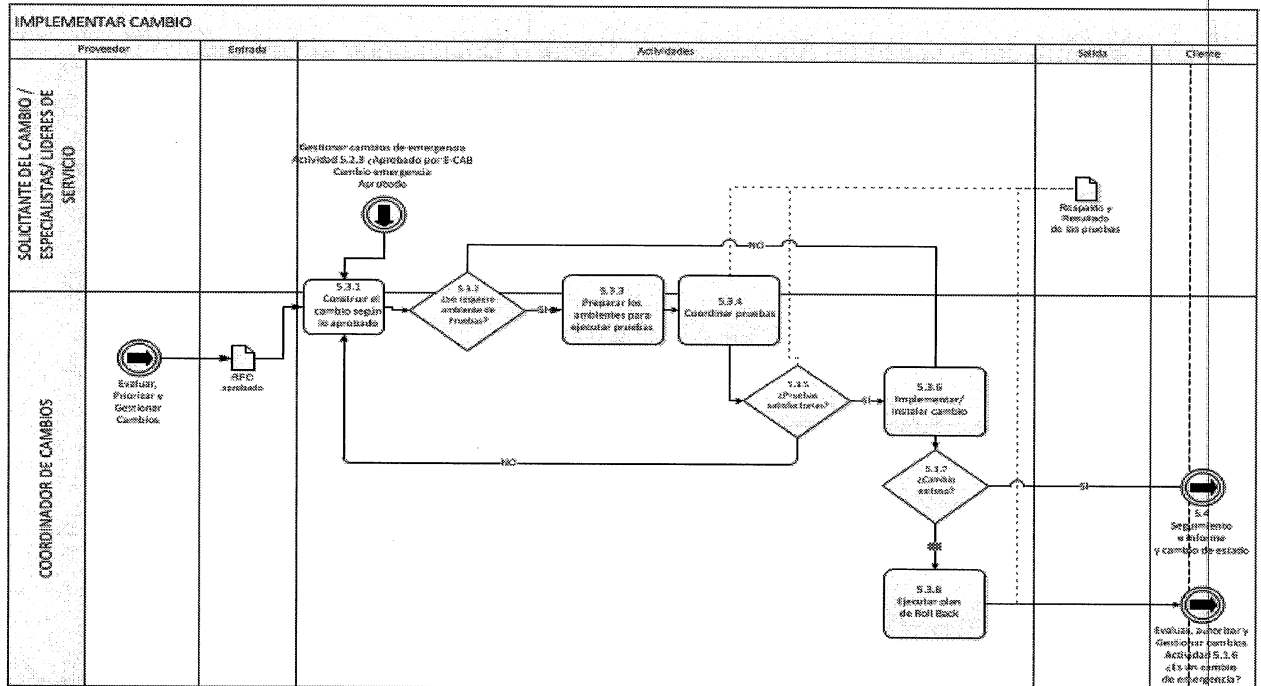



	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

B) Diagrama del Proceso de Actividades de Gestionar Cambios de Emergencia.

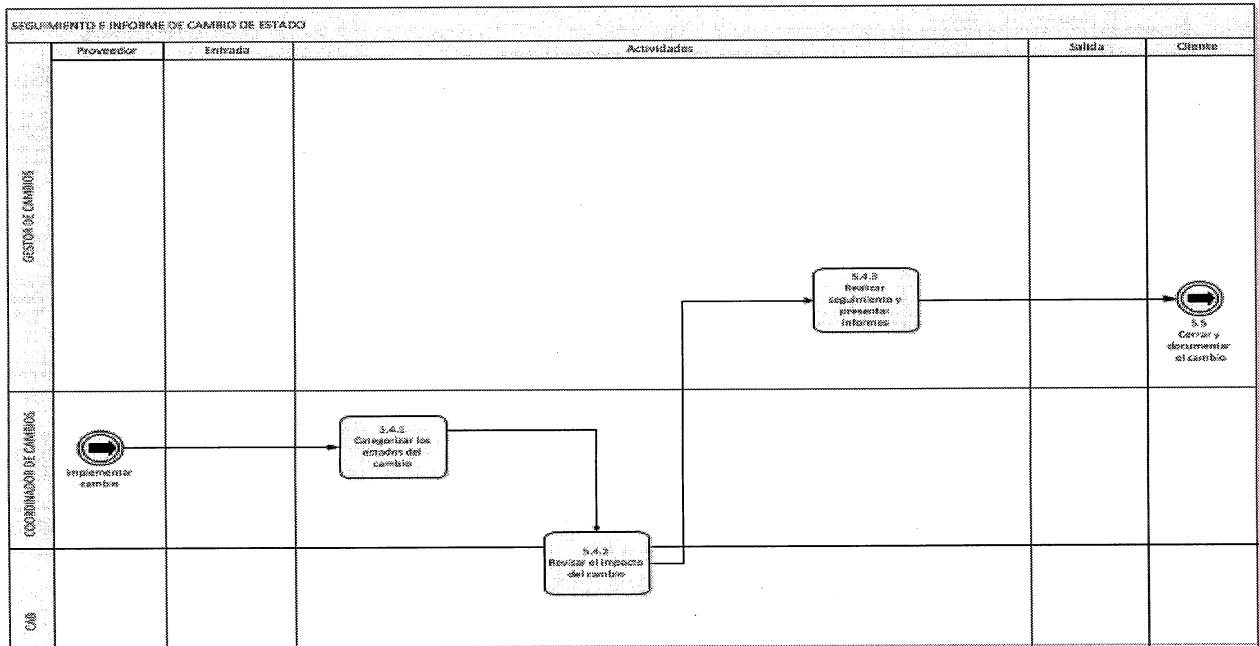


C) Diagrama del Proceso de Actividades de Implementar Cambio

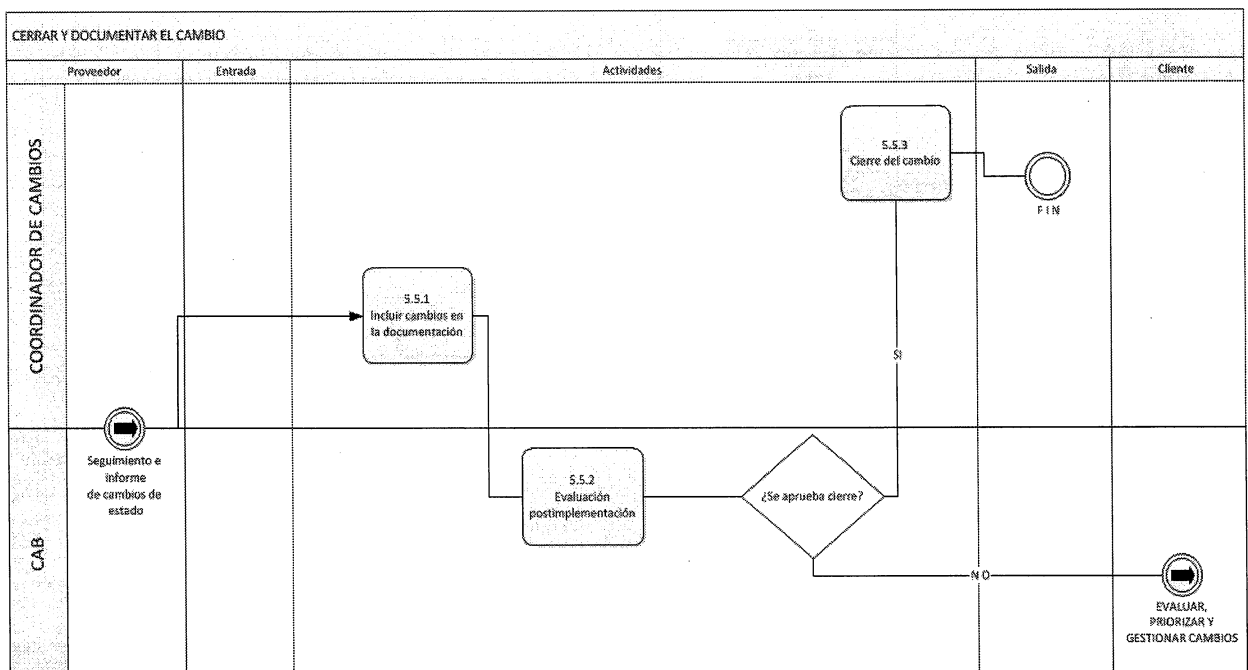



 MINAGRICULTURA	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

D) Diagrama del Proceso de Actividades de Seguimiento E Informe de Cambio de Estado



E) Diagrama del Proceso de Actividades de Cerrar y Documentar el Cambio



 MINAGRICULTURA	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 2
	GESTIÓN DE CAMBIOS	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 25-11-2016

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)
- Formato Requerimiento de Cambio RFC (F01-PR-GST-03)

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
13-08-2014	1	Versión inicial
25-11-2016	2	Base legal, definiciones, condiciones generales, desarrollo.

