

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

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, continúa 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 y cierre de los cambios para la operación de los servicios de TI.

3. BASE LEGAL

- Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022
- Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de las TIC's: Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Marco de Referencia de Ministerio de Tecnologías de la Información
- Modelo de Seguridad de la Información

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*. Es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con el objeto de fijar el nivel acordado de calidad de dicho servicio, mediante indicadores y métricas asociadas.
- 4.2. Autoridad de Cambio:** Hace parte del comité de cambios y tiene la potestad de aprobar o rechazar los cambios presentados.
- 4.3. CAB:** (Sigla en inglés para *Change Advisory Board*) El Comité Asesor de Cambios es un grupo de personas que brindan soporte en la evaluación, priorización, autorización y programación de los cambios.

REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: John Edilson Patiño Tenorio Cargo: Coordinador Grupo de Gestión de Gobernabilidad de la Información y Gestión del Conocimiento Fecha: 15-09-2021	 Nombre: Alfonso Javier Celedón Simón Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Fecha: 15-09-2021

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

- 4.4. Cambio:** Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier funcionalidad 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 previamente autorizado de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo. Por ejemplo, el restablecimiento de contraseñas o el suministro de equipamiento estándar a un empleado nuevo. No se requieren solicitudes de cambio para implementar un cambio estándar, y éstos se registran y se rastrean mediante un mecanismo diferente, como una solicitud de servicio.
- 4.6. Cambio Normal:** Es un cambio que no se considera de emergencia, ni tampoco estándar, pero se requiere 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: (Del inglés, Configuration Management Data Base).** Es la Base de datos de los elementos de configuración interrelacionados de acuerdo con 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:** En adelante **CI** (Del inglés, *Configuration Item*). Son todos aquellos recursos tecnológicos que conforman 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: (Del inglés, Post Implementation Review),** corresponde a la revisión post implementación. Es la actividad que consiste en revisar el resultado de los cambios implementados. De acuerdo con esta 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.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

4.14. RFC (Del inglés, *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 inicial de configuración estable, siempre y cuando se presente una falla en su implementación.

4.16. TI: Tecnologías de la Información

Fuente: ITIL 2011 V3

5. CONDICIONES GENERALES

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 ejecutor 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 afecten uno o más elementos de configuración (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 Administradores de la plataforma tecnológica del Ministerio y líderes funcionales. Cualquier otra necesidad de cambio deberá ser canalizada a través del ejecutor 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 ejecutor de cambios garantizar que el RFC esté completo, y mantener el control del RFC recibido 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.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

El Gestor de Cambios definirá el día y hora de la reunión del CAB, que puede presentarse en la reunión de comité de cambios que se realiza semanal o extraoficialmente de ser necesario.

El Gestor de Cambios definirá los canales y medios de comunicación para la convocatoria y realización del CAB los cuales podrán ser: teléfono, teleconferencia o reunión de manera presencial según citación del propio gestor del proceso dada la urgencia.

El ejecutor de cambios deberá verificar 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.

En todas las solicitudes de cambio es obligatorio que el ejecutor de cambios 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 la implementación del cambio. 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.
- Quién 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 del plan de rollback, o el no cumplimiento del registro del RFC con este, es causal de rechazo de las solicitudes de cambio por parte del ejecutor 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 mínimo de los siguientes roles: Gestor de cambios, Ejecutor del Cambio, Coordinador de Mesa de Servicio, Coordinador de Soporte en sitio, los delegados de la Oficina TIC y en caso de ser necesario, los respectivos líderes de servicios sobre los cuales se implementará el cambio.

Al Comité de Cambios adicionalmente podrán asistir los principales colaboradores técnicos involucrados en la ejecución del cambio, a fin de justificar o profundizar actividades del RFC.

Dado que la oficina de Tic es la encargada de velar por la disponibilidad y correcto funcionamiento de los servicios de TI, los delegados de está serán los encargados de aprobar o rechazar los cambios presentados.

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 elementos de configuración (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.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Tanto en el acta del comité como en la herramienta de gestión de las solicitudes de cambio, debe quedar la evidencia de la autorización o rechazo, para cada solicitud de cambio (RFC) registrada.

El Gestor de Cambios debe enviar a los participantes, por correo electrónico para revisión el acta de reunión, y realizar la gestión para las respectivas firmas.

El formato RFC (F01-PR-GST-03) se utilizará cuando la herramienta de gestión no se encuentre disponible, así mismo, solamente puede contener una petición de cambio y únicamente puede ser diligenciado por el ejecutor del cambio quien se podrá apoyar en los líderes funcionales para mayor información del cambio, y en cuanto la herramienta de gestión ya esté disponible se deberá proceder con el registro con los datos indicados en el formato RFC. Cualquier otra necesidad de cambio deberá ser canalizada a través del ejecutor del cambio o del Gestor Cambios.

El ejecutor de cambio debe garantizar el cumplimiento de las pruebas propuestas en el cambio, con el propósito de 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 a las que serán impactadas.

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. Lo anterior aplica 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.

Mensualmente el Gestor de Cambios elaborará y presentará el reporte del estado de los cambios, así como las evidencias de los indicadores establecidos en el proceso de gestión de servicios.

Los ECAB son programados de forma inmediata, para dar solución a aquellos incidentes que estén afectando la correcta prestación de los servicios tecnológicos del Ministerio.

Se puede convocar el ECAB sin el registro del RFC, el ejecutor del cambio deberá registrarlo en la herramienta de gestión, posterior a la ejecución de las actividades realizadas, con el fin de presentarlo en el comité para su formalización. En el ECAB se hará la revisión del cambio, con el fin de ser aprobado o no por parte de la autoridad de cambio.

Los ECAB pueden ser convocados por medio de correo electrónico, llamada telefónica o reuniones presenciales o virtuales, dependiendo de la naturaleza del ECAB.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

5.1 ROLES

Gestor de Cambios

Este rol es asumido por el Gestor de Operaciones de TI del Ministerio.

- Asegura que el procedimiento se cumpla y que sea seguido por toda la Entidad.
- Es la principal fuente de información del proceso de Gestión de Cambios en la Entidad.
- Garantiza que sólo los cambios autorizados sean implementados.
- Asegura que tanto los que gestionan el cambio como los solicitantes, 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 determina 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.

Ejecutor de Cambios

Este rol es asumido por uno de los Administradores de Infraestructura de TI del Ministerio, y es quien lidera el cambio.

- 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 la evaluación.
- Planea y coordina los horarios de implementación de los cambios de acuerdo con el plan creado previamente y de acuerdo con las definiciones realizadas en el CAB.
- Estructura, en coordinación con los responsables de la infraestructura o Grupo Resolutor, las tareas del cambio para la construcción, pruebas e implementación de éste.
- 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 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Autoridad del Cambio

Este rol es asumido por los delegados de la Oficina TIC del Ministerio.

- 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 / ECAB)

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

Solicitante de cambios

- Pueden ser usuarios del Ministerio que registran inicialmente las solicitudes de requerimientos o incidentes, las cuales para ser solucionadas requieren que se ejecute un cambio.
- Pueden ser Administradores de la Infraestructura del Ministerio o usuarios funcionales que requieren implementar una mejora por medio de un cambio.
- 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 ejecutor de cambios en todas las actividades referentes a la implementación 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.

6. DESARROLLO

Ver los Anexos: 1 - Valoración de éxito del cambio, 2 – Matriz RACI y 3 - Flujogramas de detalle de las actividades de gestión de cambios,

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
----	-----------	-------------	-----------

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	<p>¿Es un cambio de emergencia? No: actividad 2 Si: actividad 11</p> <p>Nota: cuando es un cambio de emergencia se formaliza el formato RFC después del cambio.</p>	Ejecutor de Cambios	
2	<p>Creación del RFC: que puede darse a partir de una solicitud de requerimiento o incidente, o a partir de una acción de mejora detectada por el área de Infraestructura del Ministerio.</p> <p>Se debe categorizar el RFC, establecer prioridad, determinando el impacto y la urgencia del cambio.</p>	Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
3	Revisar el RFC, identificando que todos los datos de registro han sido recogidos y registrados apropiadamente.	Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
4	<p>¿La información del RFC está completa?</p> <p>Si: Pasar a la actividad No. 5 No: Volver a revisar el RFC. Actividad 3</p>	Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
5	Planificar y evaluar las solicitudes y convocar CAB	Gestor de cambios Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
6	Realizar el CAB para evaluar y aprobar cambio según planificación propuesta, asegurando que el RFC sea valorado y cuente con el soporte necesario para dar su aprobación. Aprobar o denegar el RFC registrando la justificación.	CAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03) Acta de reunión
7	<p>¿El cambio fue aprobado?</p> <p>Si: actividad 9 de implementar cambio No: actividad 8</p>	CAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03) Acta de reunión
8	<p>¿Se puede presentar nuevamente el cambio?</p> <p>Si: Realizar los ajustes correspondientes para pasarlo nuevamente al comité, volver a la actividad 3 de revisión de RFC</p>	Gestor de Cambios Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	No: pasar a la actividad 8.1		
8.1	Cuando el cambio no vaya a ser ejecutado por inviabilidad técnica, informar al solicitante las razones por lo cual no se implementará el cambio	Gestor de Cambios Ejecutor de Cambios	Correo electrónico
9	Implementar el cambio		
9.1	Ejecución de las actividades revisadas durante el comité	Administradores de la Infraestructura de TI	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
9.2	¿El cambio fue exitoso?: Ver anexo 2 para dar esta respuesta. Si: Pasar a la actividad 10 para seguimiento y cierre de los cambios No: Pasar a la actividad 9.3 para ejecutar plan de Rollback.	Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
9.3	Ejecutar las actividades de Rollback, presentadas en el comité	Ejecutor de Cambios Administradores de la Infraestructura de TI	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
10	Seguimiento y cierre de cambios		
10.1	¿Seguimiento a cambio de emergencia? Si: pasa actividad 10.2 No: pasa actividad 10.3	Ejecutor de Cambios	
10.2	Crear RFC después de la implementación	Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
10.3	Categorizar los estados del cambio según su estatus, para garantizar las condiciones para ser cerrados.	Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
10.4	Documentar el cambio con las evidencias de lo realizado, y la información de planes de contingencia y del proceso de Gestión de las Configuraciones. Documentar si el cambio fue o no exitoso.	Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
10.5	Realizar la revisión post-implementación (PIR) a nivel de los resultados esperados y obtenidos, y las observaciones después del uso del rollback si hubo lugar a este.	CAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
10.6	¿Se aprueba cierre? Si: Pasar a la actividad 10.7 No: Se deja en seguimiento para ser revisado nuevamente en el siguiente comité. Volver actividad 10.5	CAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)
10.7	Cerrar el Cambio, con el visto bueno del CAB.	Gestor de cambios Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03) Acta de reunión
11	Gestionar cambios de emergencia		
11.1	Organizar el ECAB, convocando y asegurando su realización inmediata.	Gestor de Cambios	Generar Comunicado
11.2	¿Se aprueba la implementación del cambio? Si: Pasar a la actividad 11.3 para controlar e implementar cambios de emergencia. No: Retomar la actividad 2 crear RFC, de la etapa 0 Evaluar, Priorizar y Autorizar Cambios.	ECAB	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03) Acta de reunión
11.3	Controlar e implementar el cambio de emergencia, realizando las actividades presentadas durante el ECAB e informando los avances de las mismas Pasar a la actividad 9 Implementar cambio	Gestor de Cambios Ejecutor de Cambios	Herramienta de Gestión o Formato de Requerimiento de Cambios - RFC (F01-PR-GST-03)

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)
- Marco de Referencia de Ministerio de Tecnologías de la Información
- Modelo de Seguridad de la Información
- ITIL

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
13-08-2014	1	Versión inicial
25-11-2016	2	Base legal, definiciones, condiciones generales, desarrollo.
15-09-2021	3	Actualización y revisión general del procedimiento, la base

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Fecha	Versión	Descripción
		legal y el logo institucional.

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

ANEXO 1. VALORACIÓN DE ÉXITO DEL CAMBIO

Para la valoración de éxito del cambio se tendrá en cuenta:

VALORACIÓN DE ÉXITO DEL CAMBIO	Hubo Rollback	Exitoso: Ambas premisas en "No".
	Todo un servicio quedó indisponible	No exitoso: Al menos una premisa en "Si"
	El beneficio esperado no fue alcanzado.	Exitoso: Al menos tres premisas en "No". No Exitoso: Con tres premisas en "SI".
	Los tiempos planeados no fueron cumplidos.	
	Se requirió un recurso no planeado	

ANEXO 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 éstos 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 - Responsible (Ejecutor): La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.

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.

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Nº	ACTIVIDAD	GESTOR DE CAMBIOS	EJECUTOR DE CAMBIOS	CAB	ECAB	ADMINISTRADORES	SOLICITANTE
1	¿Es un cambio de emergencia?	A	R				
2	Creación del RFC	A	R				
3	Revisar RFC	A	R				
4	¿Información del RFC completa?	A	R				CI
5	Planificar y evaluar las solicitudes y convocar CAB	RA	R	I			
6	Realizar el CAB			RA			
7	¿El cambio fue aprobado?			RA			
8	¿Se puede presentar nuevamente el cambio?	RA	R				
8.1	Informar al solicitante	RA	R				
9.	Implementar el cambio						
9.1	Ejecución de las actividades revisadas durante el comité	A				R	
9.2	¿El cambio fue exitoso?	A	R	I			I
9.3	Ejecutar las actividades de Rollback	A	R			R	
10	Seguimiento y cierre de cambios						
10.1	¿Seguimiento a cambio de emergencia?	A	R				
10.2	Crear RFC después de la implementación	A	R				
10.3	Categorizar los estados del cambio	A	R	C			
10.4	Incluir la documentación y evidencias en el cambio	A	R	I			
10.5	Evaluación post-implementación			AR			
10.6	¿Se aprueba cierre?			AR			
10.7	Cierre del Cambio	AR	R	C			I
11	Gestionar Cambios de Emergencia						
11.1	Organizar ECAB	RA			I		
11.2	¿Se aprueba implementación del cambio?				RA		I

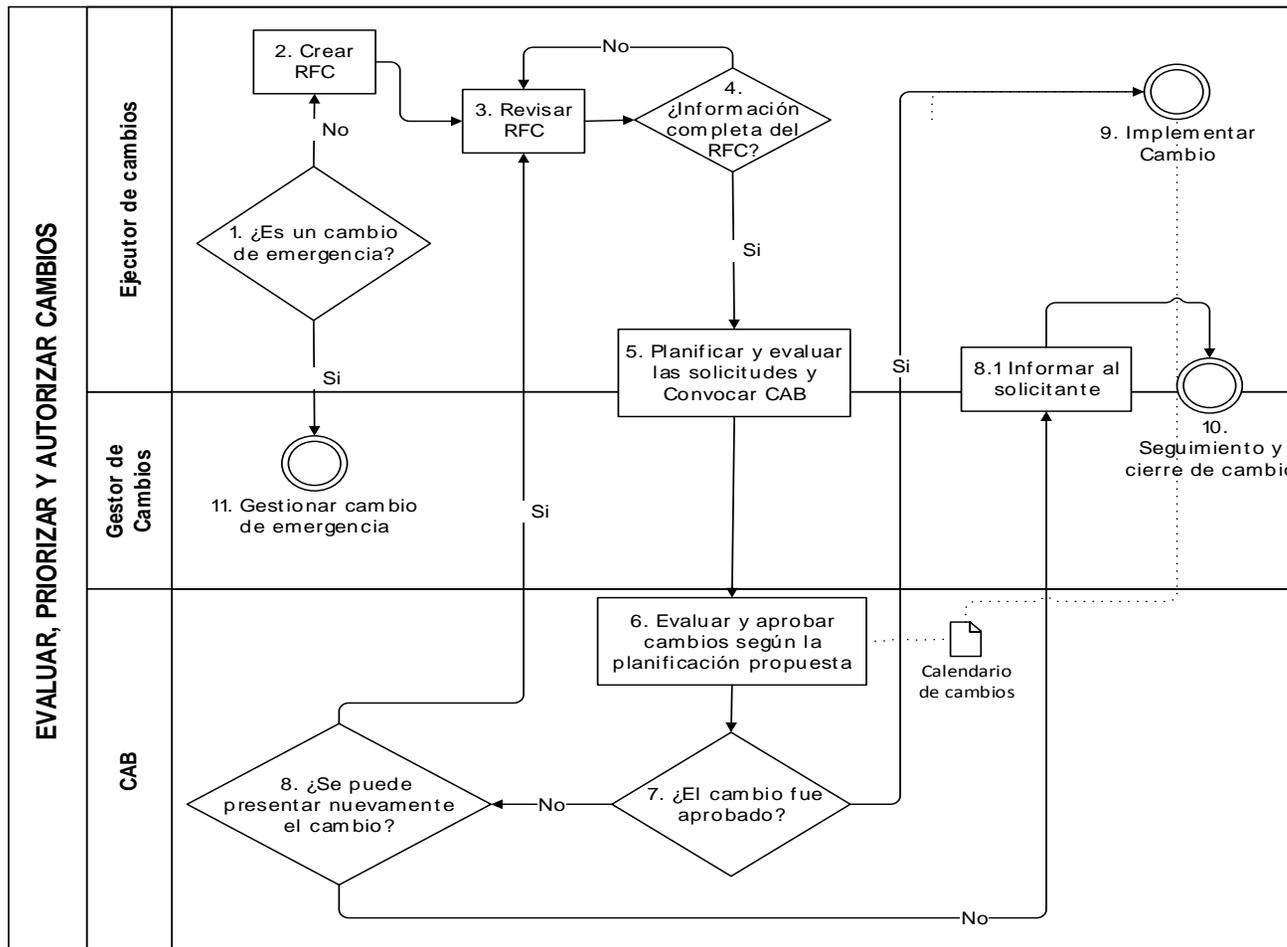
 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

Nº	ACTIVIDAD	GESTOR DE CAMBIOS	EJECUTOR DE CAMBIOS	CAB	ECAB	ADMINISTRADORES	SOLICITANTE
11.3	Controlar Implementación de cambio de emergencia	RA	R			C	

 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

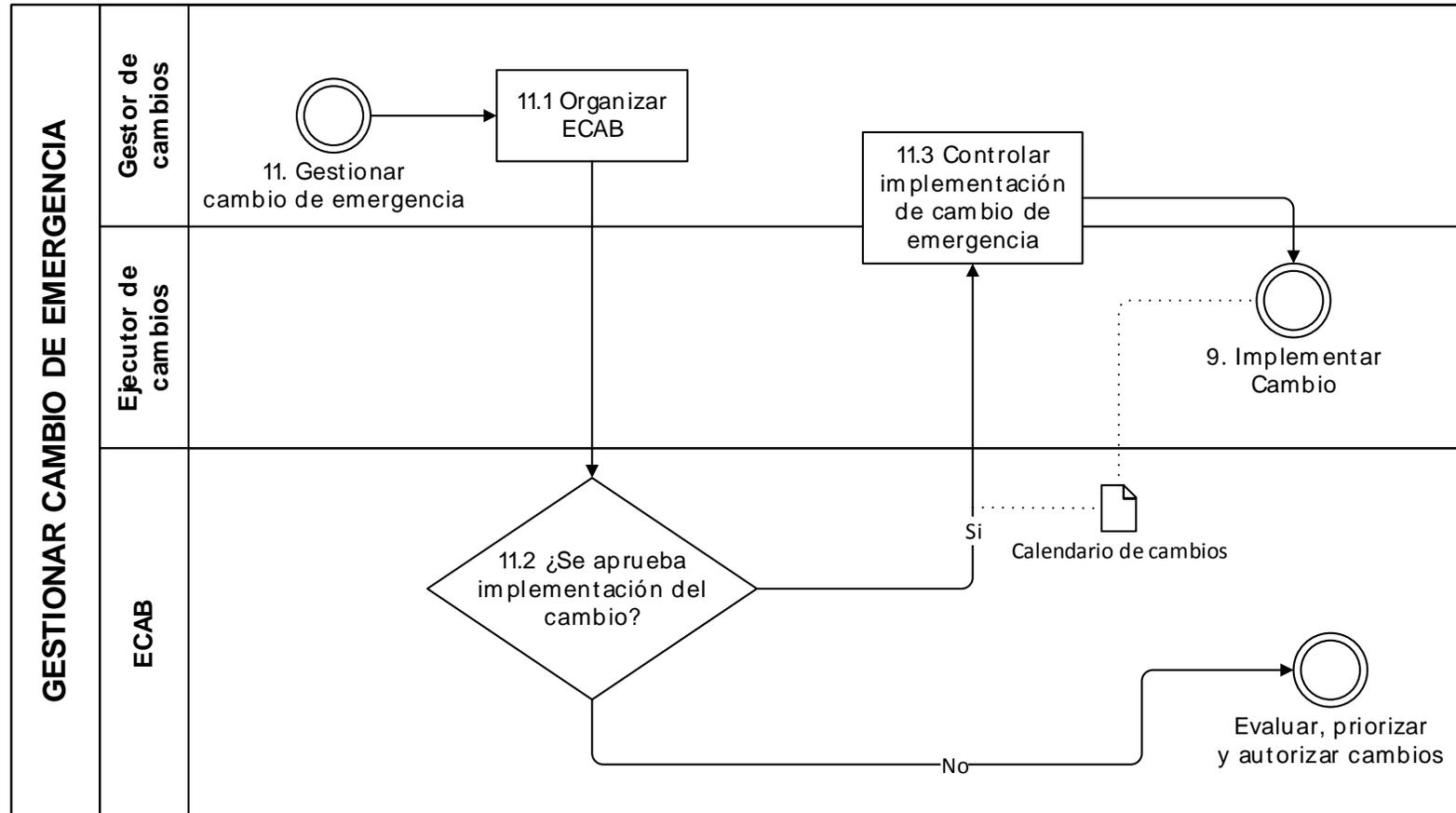
ANEXO 3. FLUJOGRAMAS DE DETALLE DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE CAMBIOS

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



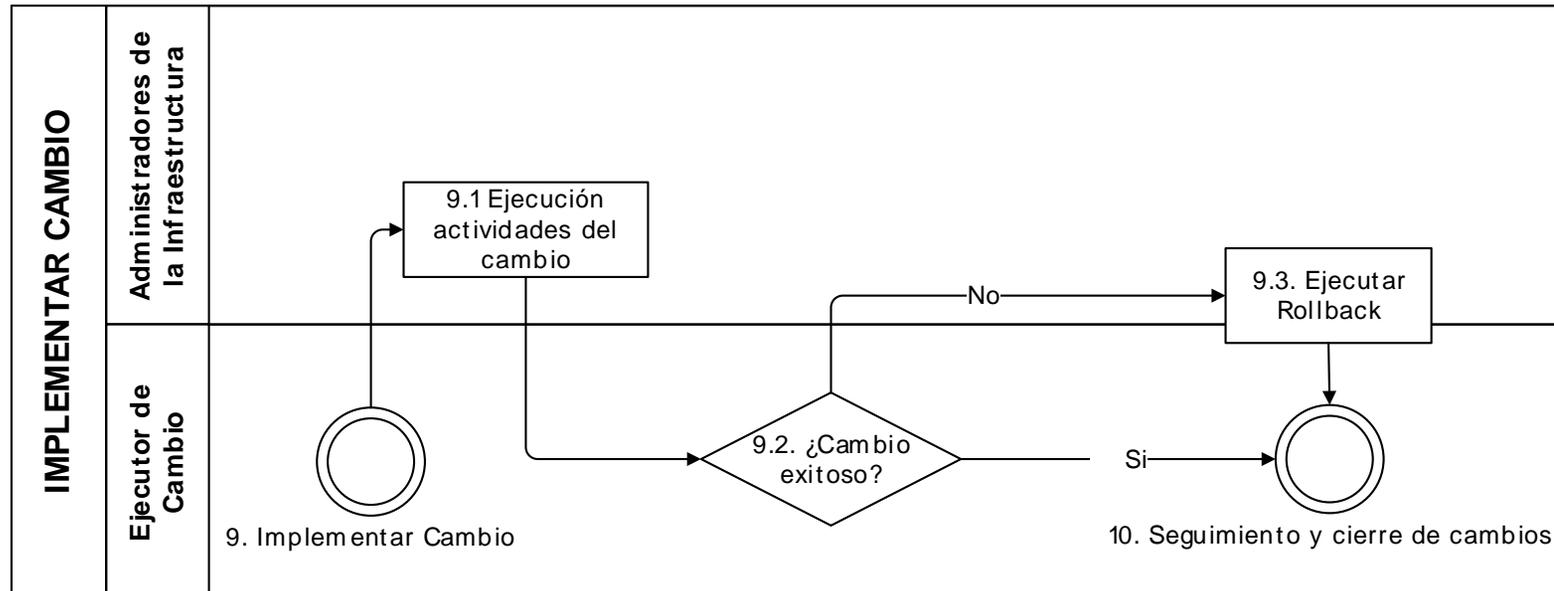
 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

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



 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

C) Diagrama del Proceso de Actividades de Implementar Cambio



 El campo es de todos Minagricultura	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN 3
	Gestión de Cambios	PR-GST-03
		FECHA EDICIÓN 15-09-2021

D) Diagrama del Proceso de Actividades de Seguimiento y Cierre de cambios

