

MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01-08-2016	V1	Lanzamiento del documento

1. OBJETIVO

Asegurar que todos los cambios están definidos, evaluados, aprobados, puestos en ejecución y revisados de una manera controlada de modo que permita mitigar y controlar los riesgos e impactos de su puesta en productivo garantizando la continuidad del servicio.

2. ALCANCE

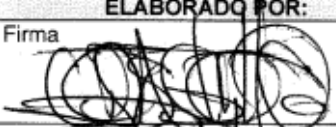
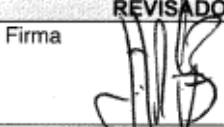

El procedimiento inicia con el registro de la solicitud de cambio y termina con la evaluación y cierre del cambio realizado. Aplica para todos los administrativos, docentes y estudiantes que soliciten cambios que afecten cualquier aplicativo o plataforma tecnológica usado en la Fundación Universitaria del Área Andina.



3. DEFINICIONES

Plataforma tecnológica y Sistemas de Información: son todos los recursos de software, aplicaciones, herramientas de colaboración, servidores, redes, comunicaciones, impresoras, periféricos y servicios web de la Institución, los cuales, son administrados por la Dirección Nacional de Tecnología.

Cambios: se considera cambios, todo procedimiento que afecte a más de un usuario y se puede producir en los siguientes eventos:

- **Cambio Evolutivo:** nueva funcionalidad dentro de los sistemas de información.
- **Nuevo sistemas de información:** implementación de un nuevo proyecto de sistemas de información.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma 	Firma 	Firma 
Nombre: Sebastián Astudillo Cargo: Coordinador de Procesos	Nombre: José Guevara Cargo: Director División de Tecnología	Nombre: Edgar Obando Cargo: Director Nacional de Tecnología

 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016



- **Mantenimientos:** toda actividad que afecte el servicio ofrecido en la plataforma tecnológica y sistemas de información y requiere la aprobación de una ventana de mantenimiento programada para llevar a cabo la actividad.
- **Tipos de Cambios:**
 - **Normal:** cambios que siguen el proceso de forma normal y que debido a su impacto y riesgo necesitan de un proceso de aprobación a través del formato H5-P01-PR04-F01 Formulario Control de Cambios
 - **Pre-aprobado:** cambios que, por su bajo impacto y riesgo, no necesitan un proceso formal de aprobación.
 - **Emergencia:** cambios que surgen como consecuencia de incidencias mayores y requieren de un proceso ágil de abordaje e implementación del cambio.

Comité de Cambios: equipo de trabajo responsable de informar y aprobar cambios, actualizaciones, ventanas de mantenimiento que afecten la operación de más de un usuario en ambientes de producción en la plataforma tecnológica y en los sistemas de información. Estará conformado por el director de tecnología, el administrador del sistema y el responsable del módulo afectado por el cambio.

Coordinador de Cambios: personal del área de tecnología, con profundo conocimiento y experiencia en la gestión de mejoras de los servicios, aplicaciones de negocio y activos tecnológicos que gerencia el ciclo de vida de los cambios y lleva adelante la coordinación del desarrollo y puesta en productivo de los cambios asignados a su responsabilidad.

Equipo de Desarrollo: equipo de trabajo especialista que construye cambios y son dirigidos por los coordinadores de cambios.

Proveedor: persona natural o jurídica que provee a la Institución la construcción y configuración de aplicaciones, herramientas de software ó Hardware y que es requerido su servicio como parte del proceso de ejecución de los cambios.

 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016

Recursos Tecnológicos: se compone de todos los computadores, servidores, impresoras, equipos periféricos, entre otros de la Institución.

Sistemas de Información: son todos los aplicativos del negocio que utilicen las instituciones a cargo los Directores de TI.

Solicitante de Cambio: usuarios específicamente autorizados a solicitar cambios en los sistemas de información y sus activos de soporte cambios relacionados con mejoras.

Petición de cambio: solicitud de cambio realizada a través del formato H5-P01-PR04-F01 Formulario Control de Cambios, aplica para los siguientes tipos de solicitud:



- Actualizaciones de sistemas de información.
- Actualización de bases de datos.

4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ASOCIADOS



- ERP: Administrativo y financiero.
- SIS: Gestión Académica.
- LMS: Gestión de aprendizaje.
- HR: De talento humano y nómina.
- Help Desk: Mesa de ayuda
- Aplicativos Biblioteca.
- Y todos los sistemas de información residentes en la plataforma de la Institución.

5. CONDICIONES

- Para cada solicitud de cambio se analizan y evalúan los impactos asociados con la realización del mismo.
- Se debe diligenciar completa y adecuadamente el H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de cambios.
- El Director de Tecnología tiene la potestad de determinar los cargos que conformarán el Comité de Aprobación de Cambios.

 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016

- El solicitante debe validar que el cambio solicitado se realizó de la forma adecuada y según la solicitud realizada.
- Cada colaborador responsable dentro del procedimiento de gestión de cambios debe garantizar y documentar las pruebas que se determinen en el plan de pruebas que se establezca.
- Todas las solicitudes de cambio se deberán tramitar a través de la mesa de ayuda. Se clasifica la solicitud de cambio según los procesos de negocio y/o servicios que se ven impactados.
- La Dirección de Tecnología validará la pertinencia de la solicitud de cambio, en el caso de no ser pertinente se rechaza y se informa vía correo electrónico al solicitante el motivo del rechazo a su solicitud.
- El proveedor realiza el desarrollo del cambio aprobado por el comité de acuerdo con el plan de trabajo diseñado por el grupo desarrollador.
- En caso de no autorizar la puesta en productivo, el comité de cambio, informa al coordinador de cambio para realizar nuevamente la planificación de la puesta en productivo.
- Si el coordinador de cambio o el solicitante del cambio determinan que la puesta en productivo no es correcta o existen errores, el coordinador del cambio vuelve a verificar el plan de cambio en la actividad de "Aprobación y planificación"
- Si el requerimiento del cambio y/o inserción de datos hace referencia a cambios en los datos de los sistemas de información (cambios de estado, actualización datos graduados, amarre de liquidación en historia académica etc), no se diligenciarán los apartes de análisis, diseño y pruebas en el H5-P01-PR04-F01 formulario control de cambios y tampoco el formulario H5-P01-PR04-F02 plan de pruebas.
- El solicitante debe validar la implementación del cambio y a más tardar cinco (5) días hábiles siguientes a la autorización de la puesta en productivo, de estar conforme con la funcionalidad de la puesta en producción debe dar cierre el caso con la firma del campo correspondiente en el formato H5-P01-PR04-F01 Formulario de control de Cambio



 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016

- Todas las actividades descritas en el capítulo seis (6) de este procedimiento, se desarrollarán **si y solo si el formato H5-P01-PR04-F01 Formulario de control de Cambio, se encuentra completamente diligenciado y firmado.**



6. ACTIVIDADES

6.1 Gestión de Cambios



NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
1. Realizar la petición.	Se registra la petición de Cambio a través de la mesa de ayuda adjuntando el formato establecido.	Solicitante	H5-P01-PR04-F01 Formulario de control de Cambio
2. Evaluar la petición cambio	Se evalúa la pertinencia de la petición.	Responsable del módulo	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio
3. Clasificar la petición	Se hace la clasificación de la petición de acuerdo con la definición y tipo de cambio.	Responsable del módulo.	
4. Registrar la solicitud en la herramienta de soporte.	Se realiza el registro de la solicitud de cambio en la herramienta de soporte.	Responsable del módulo	
5. Reclasificar la solicitud	Se válida y clasifica la solicitud con el fin de determinar su correcta interpretación y de ser necesario contacta al solicitante del cambio, de acuerdo con la definición y tipo de cambio.	Director de tecnología Responsable del módulo	

 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
6. Analizar impacto de la solicitud	Se analizan los impactos asociados a realizar o no el cambio solicitado y se evalúa sus aspectos funcionales, económicos y técnicos.	Comité de cambios	Matriz de aprobaciones
7. Diligenciar formulario	Se diligencia el H5-P01-PR04-F01 formulario de control de cambio registrando los datos obtenidos.	Comité de cambios	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio
8. Evaluar la solicitud de cambio	Se analiza por parte del Comité de Cambio, recibiendo soporte por parte de responsable de plataforma de servidores, y de acuerdo con la matriz de aprobaciones, los requerimientos y el control de cambio.	Comité de cambios	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio
9. Conformar Grupo Desarrollador	Se asigna un grupo desarrollador del plan de trabajo necesario para satisfacer la solicitud aprobada	Director de Tecnología	
10. Elaborar propuesta de plan de cambio	Se desarrolla la propuesta del plan de cambio; se evalúa, analiza y completa el formato H5-P01-PR04-F01 Plan de Pruebas	Grupo desarrollador Responsable de plataforma	H5-P01-PR04-F02 Plan de pruebas
11. Validar y aprobar plan de implementación del cambio	Se valida y aprueba el formulario y el plan de trabajo	Director de Tecnología	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio

 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016



NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
			H5-P01-PR04-F02 Plan de pruebas
12. Solicitar desarrollo de la aplicación	Se solicita al proveedor el desarrollo de la propuesta aprobada	Director de Tecnología	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio H5-P01-PR04-F02 Plan de pruebas
13. Implementar el plan de cambio	Se ejecuta el desarrollo del plan de cambio y de acuerdo con los parámetros aprobados por el comité	Proveedor	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio H5-P01-PR04-F02 Plan de pruebas
14. Actualizar el estado	Se actualiza el estado de: diseño, construcción y pruebas.	Grupo de desarrollo de cambio-	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio
15. Ejecutar el cambio HW-SW	Se inicia y se ejecuta el cambio HW-SW normal, de ser necesario.	Operaciones de Infraestructura	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio
16. Recibir y revisar la aplicación desarrollada por el proveedor	Se realizan actividades de evaluación con el fin de corroborar que la aplicación no posee inconsistencias y está alineada con la expectativa planteada en	Grupo de desarrollo de cambio-	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio

 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio	GESTIÓN DE CAMBIO	Vigente desde: 01-08-2016

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE/CARGO	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS
	el Formulario de control de cambio.		
17. Planificar la puesta en productivo de la aplicación	Se planifica la puesta en productivo de la aplicación.	Coordinador de Cambio Responsable de plataforma de servidores	
18. Autorizar la puesta en productivo de la aplicación	Se autoriza mediante correo electrónico la puesta en productivo de la aplicación	Comité de cambios	
19. Ejecutar la puesta en productivo de la aplicación	Se realiza la puesta en productivo de acuerdo a lo planificado.	Grupo de desarrollo de cambio	
20. Evaluar y validar la implementación de la aplicación desarrollada	Se evalúa la implementación realizada y se realizan las validaciones para confirmar el nivel de satisfacción del cliente interno	Coordinador de proyectos Usuario	
21. Cerrar el control de cambios	Se procede con el cierre del control de cambios	Usuario	H5-P01-PR04-F01 Formulario de Control de Cambio

7. NORMAS RELACIONADAS AL PROCESO

- N/A

 MIEMBRO DE LA RED 	MACROPROCESO: Gestión de Información y Tecnología	PROCEDIMIENTO	Código: H5-P01-PR04
	PROCESO: Gestión del Servicio		GESTIÓN DE CAMBIO

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE	QUIEN DILIGENCIA	COMO SE ALMACENA Y RECUPERA	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL Y RESPONSABLE
H5-P01-PR04-F01	Formulario de control de Cambios	Comité de cambios Grupo desarrollador	Físico archivo del área	Un (1) año	Archivo Inactivo
H5-P01-PR04-F02	Plan de Pruebas	Comité de cambios Grupo desarrollador	Físico archivo del área	Un (1) año	Archivo Inactivo
N/A	Matriz de Aprobaciones	N/A	Físico archivo del área	Permanente	N/A

9. ANEXO FLUJOGRAMA

