	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
	Código:	TE-PR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de la Gestión de Cambios de forma planificada y controlada con el fin de mitigar los efectos en la funcionalidad de los servicios de TI, a través de la identificación de los requerimientos de las ventanas de cambio y evaluación del impacto de la implementación en la infraestructura de TI y Servicios de TI.

2. ALCANCE

La Gestión de Cambios aplica para todos los procesos y servicios de TI sobre los cuales se realicen procesos de actualización o modificación o como resultado de la instalación de nuevos servicios. Inicia con la Identificación de las actividades del cambio y su viabilidad, continua con las pruebas e implementación del cambio y finaliza con el cierre de la Gestión de Cambio.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

AMBIENTE NO PRODUCTIVO: Un ambiente no productivo hace referencia a un entorno de pruebas que tiene como propósito realizar pruebas o validar la funcionalidad de un sistema de información o desarrollo de software o la configuración de hardware (servidores, routers, switches, etc.) y software específico (software de monitoreo de red, antivirus, etc.)

CAMBIO NORMAL: Es un cambio que no es ni de emergencia ni tampoco es estándar. Los cambios normales siguen los pasos definidos en el proceso de gestión del cambio.

CAMBIO ESTÁNDAR: Los cambios estándar tienen un riesgo relativamente bajo y se comprenden perfectamente. Los cambios estándar son los que procesan con frecuencia como, por ejemplo, instalar una aplicación o implementar una base de datos, middleware o la modificación de un servidor. Estos cambios no tienen impactos de gran alcance en los AC - Centros de Aseguramiento importantes para el negocio y se procesan tan a menudo que no es necesario evaluarlos, planificarlos o aprobarlos.

CAMBIO DE EMERGENCIA: Cambio que sigue un camino rápido, siguiendo el procedimiento normal de autorización de manera que se puede ejecutar rápidamente. Este procedimiento se aplica a cambios que requieren ejecutarse muy rápidamente porque la seguridad o la productividad de la empresa están seriamente amenazadas.

CIERRE: Es el acto de cambiar a cerrado el estado de un incidente, problema, cambio, etc.

COMPONENTE DE TI: Hace referencia a cualquier elemento de TI (software, hardware o componente de información) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, lo mismo que a sus procesos, capacidades y servicios.

GESTIÓN DE CAMBIO: Es el proceso responsable de controlar el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo que se realicen cambios que son beneficiosos, minimizando la interrupción de servicios de TI.

HARDWARE: Se define como el conjunto de los componentes que integran la parte material del Computador. Sin embargo, el término se refiere además a los dispositivos físicos conectados al computador mediante los cuales el usuario desarrolla de sus actividades y tareas.


IMPACTO

RFC (REQUEST FOR CHANGE): Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente. A menudo, el término es mal utilizado para referirse a un registro de cambio, o al propio cambio.

SERVICIO TECNOLÓGICO: Es un caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En este tipo de servicios los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar algunos atributos de calidad como disponibilidad, seguridad, confiabilidad, etc.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
	Código:	TE-PR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

SOFTWARE: Software se refiere al conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un computador.

VENTANA DE CAMBIO: Es un espacio de tiempo regular acordado durante el cual pueden implementarse cambios o liberaciones con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios suelen estar documentadas en los acuerdos de niveles de servicio.

4. GENERALIDADES

4.1. Gestión de Cambios de Tecnologías de Información

Los cambios solicitados, responden a requerimientos funcionales, mantenimiento o soporte de los servicios de TI. Dependiendo el tipo de cambio y su impacto, será objeto de evaluación por el CAB o ECAB. Las decisiones sobre el cambio deben ser avaladas por el Jefe de Oficina de Sistemas de información.

Comité Asesor de Cambios (CAB-Change Advisory Board)

Su función evaluar, priorizar, autorizar y programar los cambios a la infraestructura TI.

El CAB está conformado por:

Jefe de Oficina de Sistemas de información

Coordinador Grupo de Ingeniería y Soporte técnico

Coordinador Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Profesional TI (Responsable de la administración del aplicativo o sistema de información o componente de TI)

Comité Asesor de Cambios de Emergencias (ECAB - Emergency Change Advisory Board)

Su función decidir sobre los cambios de emergencia a la infraestructura de TI cuyo impacto es significativo.

El ECAB está conformado por:

Jefe de Oficina de Sistemas de información

Coordinador Grupo de Ingeniería y Soporte técnico

Coordinador Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Profesional TI (Responsable de la administración del aplicativo o sistema de información o componente de TI)

Proveedor o Contratista que da soporte sobre la aplicación o componente de TI, cuando aplique.

Responsable del Proceso (propietario del aplicativo o sistema de información), cuando se requiera.

4.2. Normograma Proceso de Gestión de Información y Comunicación.

Normas consideradas en la ejecución del procedimiento:

Resolución 387 de 2012. Modifica la Resolución No. 3892 de 2011.


Resolución 3892 de 2011. Modifica la Resolución No. 990 de 2008.

Resolución 990 de 2008. Reglamenta el Manejo, Uso y Registro de los elementos informáticos del Ministerio.

Conpes 3854 del 11 de abril de 2016, Política Nacional de Seguridad Digital.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
	Código:	TE-PR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

4.3. Roles y Responsabilidades

R - Responsable - Encargado

Actividad 1 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Profesional

Actividad 2 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Actividad 3 Profesional Especializado - Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios)

Actividad 4 Profesional Especializado - Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios)

Actividad 5 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Actividad 6 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

A - Accountable - Responsable: Toma de Decisiones - Rinde Cuentas

Actividad 1 No Aplica

Actividad 2 Jefe de la Oficina de Sistemas de Información - Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Actividad 3 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Actividad 4 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Actividad 5 Jefe de la Oficina de Sistemas de Información

Actividad 6 Jefe de la Oficina de Sistemas de Información

C - Consulted - Consultado

Actividad 1 No Aplica

Actividad 2 Personal Tercerizado (Proveedor Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios) - Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos)

Actividad 3 Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios)

Actividad 4 Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios)

Actividad 5 Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios)

Actividad 6 Profesional Especializado - Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios)

I - Informed - Informado

Actividad 1 No Aplica

Actividad 2 Responsable del Área Funcional

Actividad 3 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Responsable del Área Funcional

Actividad 4 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Responsable del Área Funcional

Actividad 5 Grupo de Ingeniería y Soporte Técnico - Coordinador del Grupo de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Responsable del Área Funcional

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

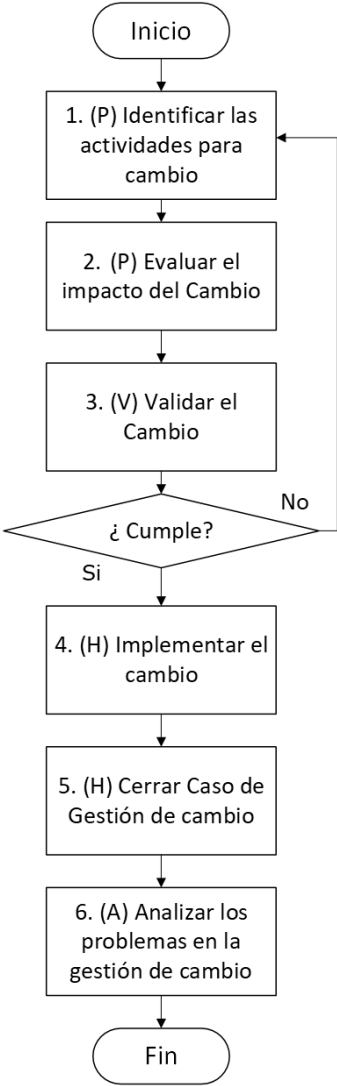
Actividad 6 Profesional Especializado - Personal Tercerizado (Desarrollo y Mantenimiento de Desarrollo de Aplicativos) - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Proveedor de servicios)

4.4. Control de Riesgos

- Los riesgos del proceso se encuentran documentados en la matriz de riesgos institucionales.
- Los controles aplicables a cada riesgo se relacionan en las actividades descritas en los documentos y se identifican por medio del código del control.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

(A continuación se visualiza de manera gráfica y secuencial las actividades descritas en el numeral 6)



DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Código: TE-PR-005

Versión: 00

Fecha de Vigencia: 12/02/2026


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(A continuación se detallan las actividades graficadas en el numeral 5)

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	(P) Identificar las actividades para cambio	Profesional Especializado, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Documentar el cambio requerido e identificar entre otros aspectos:</p> <p>Tipo de cambio Justificación del cambio Requerimientos del cambio (Ver Procedimiento IC-PR-030 Gestión de la Capacidad de TI Impacto sobre los servicios de TI asociados o usuarios Apoyo del área técnica y de infraestructura de TI Plan de actividades, de pruebas y de recuperación (si se requieren). Responsables de actividades Áreas funcionales que deben estar informadas del cambio Documentación: manuales, instructivos, guías, etc.</p> <p>En la Herramienta Mesa de Ayuda se registra la solicitud de Gestión de Cambio.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p>	TE-FM-013 Gestión de Cambios Caso Herramienta Mesa de Ayuda
2	(P) Evaluar el impacto del Cambio	Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.	<p>Evaluar el impacto del cambio, teniendo en cuenta si el cambio a implementar es:</p> <p>Cambio Normal: Se procede a implementar el cambio en Ambiente de Producción. Ir a la Actividad No. 4.</p> <p>Cambio Estándar: El CAB analiza y evalúa el impacto del cambio a realizar.</p> <p>Si el cambio es aprobado. Ir a la Actividad No. 3.</p> <p>De lo contrario, se debe revisar el RFC y documentarlo con las actividades de pruebas e implementación que definió el CAB. Ir a la Actividad No. 1.</p> <p>En ambos casos, se documenta el RFC con las actividades de prueba e implementación definidas por el CAB. Cambio de Emergencia: El ECAB analiza y evalúa el impacto del cambio a realizar y determina las actividades a realizar.</p> <p>Se documenta el RFC con las actividades a implementar.</p> <p>Se comunica a todos los interesados para coordinar su ejecución. Ir a la Actividad No. 1.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p> <p>Control RC-12</p>	TE-FM-013 Gestión de Cambios
3	(V) Validar el Cambio	Profesional Especializado, Personal Tercerizado.	<p>Implementar las actividades definidas para el cambio en el Ambiente No Productivo o de Pruebas. Si se presenta incidencias o eventos de corrección, se documenta el RFC con los ajustes a realizar y reinician el proceso de pruebas. Si las pruebas son satisfactorias, se procede a implementar el cambio en el Ambiente Productivo. Ir a la Actividad No. 4.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p>	TE-FM-013 Gestión de Cambios Caso Herramienta Mesa de Ayuda

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
	Código:	TE-PR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
			Control GTI-R4	
4	(H) Implementar el cambio	Profesional Especializado, Personal Tercerizado.	<p>Implementar el cambio en el Ambiente Productivo o de Producción.</p> <p>Si la implementación es exitosa, ir a la Actividad No. 5.</p> <p>Si se presenta incidencias o eventos de corrección, diferentes a las detectados en el Ambiente No Productivo, se procede a: Ejecutar las actividades de recuperación definidas en el RFC.</p> <p>Documentar el RFC por el responsable. Ir a la Actividad No. 2.</p> <p>Informar a los interesados.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p> <p>Control GTI-R4</p>	TE-FM-013 Gestión de Cambios Caso Herramienta Mesa de Ayuda, Correo electrónico
5	(H) Cerrar Caso de Gestión de cambio	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Una vez finalizada la gestión de cambio, se documentada el RFC y se cierra el Caso en la Herramienta Mesa de Ayuda.</p> <p>Actualizar la documentación técnica respectiva.</p> <p>Informar a los interesados.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p>	TE-FM-013 Gestión de Cambios Caso Herramienta Mesa de Ayuda
6	(A) Analizar los problemas en la gestión de cambio	Profesional Especializado, Líder del Proceso, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Finalizar la implementación de la Gestión de Cambio, se realiza el análisis de los problemas detectados durante la Gestión de Cambio, con el fin de categorizarlos y adelantar las acciones de mejora pertinentes.</p> <p>Tiempo: Conforme especificidad de la solicitud.</p>	Documento

7. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
1	TE-FM-013	Gestión de Cambios
2	No aplica	Herramienta de Mesa de Ayuda
3	No aplica	Correo Electrónico
4	No aplica	Documento

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN				
	Código:	TE-PR-005	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
12/06/2026	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: GTI-PR-005. V00.</p> <p>Para efectos de trazabilidad y soporte de la migración al nuevo aplicativo de administración de la documentación del Modelo Institucional de Operación (MIO), los siguientes fueron los responsables de la revisión y aprobación del documento migrado:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">REVISÓ</td> <td style="text-align: center;">APROBÓ</td> </tr> <tr> <td>MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS</td> <td>MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS</td> </tr> </table> <p>Desde la OAPS se asegura que el contenido corresponde a la última versión vigente en ISOLución al momento de la migración a MIOsoft.</p>	REVISÓ	APROBÓ	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS
REVISÓ	APROBÓ					
MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS					

9. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Jefferson López Saavedra	Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:		Cargo:	

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso