

1. OBJETIVO

Gestionar los controles de cambios correctivos, preventivos o evolutivos de las plataformas tecnológicas de la entidad, con el fin de mejorar los resultados de los servicios tecnológicos del COPNIA.

2. ALCANCE

Inicia con el reporte o la identificación de la necesidad de un cambio y termina con el registro del control de cambios en la plataforma de tickets.

3. NORMATIVIDAD

Tipo	Número	Título	Fecha
		N/A	

4. DEFINICIONES

- **Control de cambios:** es un proceso que se usa para gestionar las solicitudes de cambio para proyectos, plataformas tecnológicas, infraestructura y otras iniciativas importantes.
- **Incidente:** es un evento sobre un recurso tecnológico o servicio que impide al usuario su normal y continua labor.
- **Líder funcional:** es el responsable de coordinar en conjunto con los actores del proceso la definición de las necesidades existentes en la organización y transformarlas en requerimientos. Este rol funge como cliente final ante el equipo técnico.
- **Mesa de ayuda:** conjunto de servicios que ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs (Tecnologías de Información y Comunicaciones).
- **Requerimiento:** solicitud para asignación de cualquier recurso tecnológico.
- **Rollback:** o también conocido como reversión, es una operación que devuelve un sistema de información o plataforma a algún estado previo o *backup* anterior.
- **TIC:** hace referencia al área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 El único medio de contacto autorizado para la solicitud de control de cambios será:

- URL <http://186.28.253.111:82/>

Siempre será requerido o diligenciar completamente y adjuntar el formato TIC-fr-04 describiendo el cambio a realizar.

5.2 El horario de atención de controles de cambios será de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes,

la programación de ejecución de controles de cambio se realizará en un horario que reduzca el impacto de afectación por temas de indisponibilidad a la ciudadanía y acordado con los líderes funcionales.

5.3 Toda solicitud de control de cambios se debe registrar en la aplicación de la mesa de ayuda, en la categoría "CONTROLES DE CAMBIO" asignada para tal fin.

5.4 Para la solicitud de controles de cambio por los funcionarios del COPNIA debe contar con la siguiente información:

- A. Plataforma tecnológica sobre la cual se solicita el cambio.
- B. Descripción detallada de la corrección o de la nueva funcionalidad que se requiere, adjuntando procedimientos, diagramas, capturas de pantalla, normatividad y demás información relevante para describir la operación del cambio a realizarse.

5.5 Es importante aclarar que, si es un incidente o requerimiento, este podrá ser atendido por el procedimiento TIC-pr-01, ya que está en el alcance del soporte de los funcionarios del área de tecnologías de la Información y de las Comunicaciones - TIC del COPNIA o de los proveedores de las plataformas tecnológicas.

5.6 La solicitud de cambio debe llevar el visto bueno del líder del proceso del área que hace uso de la plataforma tecnológica en específico.

5.7 Los tiempos de atención del cambio dependen de que una vez sean aprobados por el profesional de gestión del área TIC y el oficial de seguridad y privacidad de la Información, se realice la estimación de la ejecución de horas y plan de trabajo para las etapas de levantamiento de información, análisis, diseño, codificación, pruebas y puesta en marcha.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Solicitar el Control de cambios	El funcionario COPNIA presenta la solicitud de cambio con la debida autorización del líder funcional, por cualquiera de los medios autorizados, mencionados en las condiciones generales de este documento, adjuntando el formato TIC-fr-04.	Funcionario que requiere la atención	Ticket de servicio adjuntando Anexo 1. Especificación de Cambio.
2	Registrar la solicitud	De acuerdo con la información proporcionada, el usuario o el personal de TIC realiza la creación del ticket, bajo la categoría "CONTROL DE CAMBIO" a través de la herramienta de Tickets (http://186.28.253.111:82/) En la creación de cada ticket se relacionan los datos del usuario solicitante, descripción de la solicitud y categoría. Finalizado el registro, el usuario recibe correo de notificación automática con el número de ticket generado por el sistema.	Funcionario que requiere la atención y/o Personal del Área TIC mesa de ayuda	Ticket de servicio

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
3	Análisis y Aprobación	<p>El ingeniero del Área TIC escalará por escrito al profesional de gestión TIC la solicitud de cambios, quien evaluará los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si el cambio implica utilización de recursos internos o externos, y la disponibilidad de estos para realizar la respectiva gestión o generar alternativas en cuanto a la viabilidad de la ejecución de este. Una vez evaluada la viabilidad y recursos para la ejecución de cambios, el profesional de gestión del Área de TIC analizará el cambio con el líder funcional. De ser pertinente, por la complejidad del cambio u afectación al proceso u otros procesos transversales, podrá escalar el análisis al jefe inmediato de nivel directivo, quien evaluará de ser necesario escalar al comité que corresponda para dar autorización al cambio. <p>Una vez analizado el cambio por el profesional de Gestión del Área de TIC, se escala al oficial de Seguridad y Privacidad de la Información para su respectivo análisis y aprobación.</p>	Profesional de gestión del Área TIC, Líder Funcional, Directivos	Correo, Ticket de servicio
4	Levantamiento de información del caso	El personal del Área de TIC realizará o coordinará con el proveedor el diagnóstico, análisis o levantamiento de información por ingeniero COPNIA y/o proveedor.	Personal del Área TIC	Actas de levantamiento de información, correo electrónico y/o ticket de servicio.
5	Plan de trabajo	Se genera un plan de trabajo, el cual podrá ser coordinado con el proveedor, acorde a la estimación de horas que implica el control de cambios. Estas deben ser aprobadas por el supervisor del contrato.	Personal del Área TIC	Actas de levantamiento de información, correo electrónico y/o ticket de servicio.
6	Ajustes y pruebas	Se realiza el proceso de desarrollo de la solución y pruebas por parte del proveedor, con el apoyo, coordinación y supervisión de	Personal del Área TIC	Actas de levantamiento de

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
		los ingenieros Copnia.		información, correo electrónico y/o ticket de servicio.
7	Solicitud de despliegue	El proveedor y/o ingeniero Copnia realiza la solicitud de despliegue al profesional de gestión del Área TIC y al líder funcional de la plataforma, con fecha y hora por correo electrónico. Estas labores serán coordinadas por el personal del Área de las TIC del COPNIA.	Personal del Área TIC	Correo electrónico
8	Autorización de despliegue	El profesional de gestión del Área de TIC consolida su autorización y la autorización del líder funcional, enviándola al proveedor y/o ingeniero TIC. El profesional de gestión debe informar ventana de indisponibilidad parcial, o total de ser necesario, al área de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones para informar a los funcionarios y/o ciudadanía, en un horario laboral pactado previamente con el líder funcional, que genere la menor afectación posible a funcionarios y a la ciudadanía.	Profesional de gestión del Área TIC	Correo electrónico
9	Generación de respaldos	El ingeniero COPNIA deberá coordinar todas las actividades requeridas con proveedores y plataformas tecnológicas para realizar una copia de respaldo antes de realizar la ventana de despliegue del control de cambios, en caso de requerirse una acción de <i>rollback</i> .	Personal del Área TIC	Correo electrónico
10	Despliegue del control de cambios	El ingeniero COPNIA deberá coordinar todas las actividades requeridas con proveedores y plataformas tecnológicas para realizar el despliegue del control de cambios.	Personal del Área TIC	
11	Verificación del cambio	El ingeniero TIC en coordinación con el proveedor deben validar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica intervenida. En caso de encontrar un incorrecto funcionamiento, se deberá realizar la operación de <i>rollback</i> .	Personal del Área TIC	Correo electrónico
12	Documentar y cerrar control de cambio	Finalizado el procedimiento de control de cambios y actividades de solución, se da fin al caso en la herramienta de Ticket, documentando el respectivo control de	Personal de TIC	Ticket de servicio

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
		cambios implementado y adjuntando la documentación asociada.		

7. ANEXOS

Anexo 1. TIC-fr-04 Especificación de Cambio

8. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Noviembre 2023	Creación del documento. Creación del formato TIC-fr-04 Especificación del cambio

ALVARO JOSE RODRIGUEZ ESLAVA Firmado digitalmente por ALVARO JOSE RODRIGUEZ ESLAVA	ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ Firmado digitalmente por ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ Fecha: 2023.11.09 15:40:16 -05'00'	ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA Firmado digitalmente por ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA	RUBEN DARIO OCHOA ARBELAEZ Firmado digitalmente por RUBEN DARIO OCHOA ARBELAEZ
ALVARO JOSE RODRIGUEZ	ALVARO IVÁN TORRES GONZALEZ	ANGELA PATRICIA ALVAREZ	RUBEN DARIO OCHOA ARBELÁEZ
Profesional de Gestión TIC	Profesional de Gestión del área de Seguridad de la Información	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Director General
ELABORÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ

ANEXO 1

 <p>REPÚBLICA DE COLOMBIA COPNIA Consejo Profesional Nacional de Ingeniería</p>	<h3>ESPECIFICACIÓN DE CAMBIO</h3> <p>Página 1 de 1</p>
---	--

Dependencia / Área:	
Fecha:	
Sistema de Información:	
Módulos/Procesos	

Requerimiento (¿Para Qué?)

[

]

Especificación (¿Por Qué?)

[

]

Escenarios a Considerar / Prerrequisitos / Restricciones (¿Cómo?)

[

]

Gráficos

[

]

	Fecha	Nombre	Firma
[Funcionario que Solicita	[[[
[Funcionario que Aprueba	[[[