



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO GESTION DE CAMBIOS				
Versión: 3		Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico			Código: P-A-GTI-04	
Vigencia: 17/10/2018						
1. OBJETIVO(S)		Establecer las actividades y controles para llevar a cabo de manera correcta los cambios realizados a los Sistemas de Información, aplicativos, dispositivos e infraestructura tecnológica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible en todos los ambientes de trabajo, de manera que se reduzca la probabilidad de materialización de riesgos o la aparición no gestionada de nuevos riesgos.				
2. ALCANCE		<p>Aplica a todos los cambios con el potencial de causar un impacto mayor en los servicios tecnológicos, partes interesadas y la seguridad de la información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Cambios en:</p> <p>a. Infraestructura tecnológica b. Sistemas de información actuales en la entidad c. Infraestructura por nuevos sistemas de información d. Retiro o ingreso de servicios e. Ampliación o cambio de infraestructura física f. Cambio de proveedores críticos g. Resultado de pruebas de seguridad informática h. Recomendación de terceras partes i. Cambios Organizacionales j. Legislación</p>				
3. POLITICAS DE OPERACIÓN		<p>A. Los servidores públicos y contratistas interesados en solicitar un cambio deben diligenciar los numerales 1, 2 y 5 del formato "F-A-GTI-01-Formato de Cambio" y enviarlo por correo electrónico a la cuenta gestiondecambios@minambiente.gov.co. No se realizarán cambios si estos no están claramente definidos, deben describir el plan de pruebas funcional y firmados por el solicitante y responsable de cambio.</p> <p>B. Sólo serán evaluados los cambios que sean recibidos hasta el viernes 5 pm, los cuales se analizan y se agendan el siguiente martes de la reunión de cambios establecida.</p> <p>C. Los cambios solicitados deberán ser sustentados por el servidor público y/o contratista que lo solicitó en la reunión programada.</p> <p>D. Se establece las reuniones de gestión de cambios sólo se realiza el martes de cada semana de 9am a 12 pm. Cuando existe lunes festivo, la hora de la reunión de cambios se realiza de 2 a 4 pm. En caso de ser martes festivo, se cambia al siguiente día hábil.</p> <p>E. Se podrá realizar reuniones extraordinarias cuando exista la necesidad de realizar un cambio que esté con prioridad crítica de acuerdo con el análisis en la matriz de prioridad.</p> <p>F. La reunión de cambios sólo se realiza siempre y cuando se cuente por lo menos con el solicitante del cambio y los terceros, si aplica. El grupo de sistemas convoca la reunión al equipo evaluador e implementador del cambio de conformidad con la solicitud presentada.</p> <p>G. El equipo evaluador de la solicitud de cambio identifica los elementos a los cuales se les aplicará los cambios para cumplir con los requerimientos del solicitante.</p> <p>H. El equipo evaluador de atender la solicitud de cambio comunica a los solicitantes sobre los efectos que puede producir los cambios que se realizarán, es decir, de la manera cómo influirá en su trabajo con el sistema; se determina el tiempo, los requerimientos y costos que pudiese derivar el cambio.</p> <p>I. El equipo evaluador de la solicitud de cambio revisa las implicaciones de los requerimientos que afecten los riesgos actuales o generen nuevos, así como impactos en la continuidad del negocio y la seguridad de la información.</p> <p>J. En caso de aprobación del cambio se debe definir plan de ejecución, plan de pruebas, plan de remediación y rollback, cuando aplique.</p> <p>K. Para cambios en tecnología el responsable de atender la solicitud de cambio debe garantizar que, durante el proceso de implantación de dichos cambios, se reduzca la posibilidad de interrupción de la infraestructura tecnológica de la entidad, mediante el diligenciamiento y seguimiento de las acciones preventivas dentro del Formato de Cambio F-A-GTI-01 numeral 6.1.</p> <p>L. El equipo evaluador analiza la solicitud y registra en el formato F-A-GTI-01-Formato de Cambio la prioridad dependiendo de la urgencia y el impacto de este. La prioridad determinará la importancia relativa de la solicitud respecto a otras solicitudes pendientes y será el dato relevante para establecer el calendario de cambios a realizar. La categoría determina la urgencia e impacto de la solicitud y será el parámetro relevante para determinar la asignación de recursos necesarios, plazos previstos y el nivel de autorización requerido para la implementación del cambio, el cual se determina mediante lo descrito en la página 2 "variables" del F-A-GTI-01-Formato de Cambio.</p> <p>M. Se debe comunicar los cambios realizados a las áreas involucradas antes y después de ejecutar los cambios, el cual deberá especificarse dentro del formato F-A-GTI-01-Formato de Cambio numeral 5.1 donde se incluye: medio de comunicación, el responsable de la comunicación, publico objetivo y contenido del mensaje.</p> <p>N. Cuando el cambio sea realizado por un tercero, el grupo de sistemas define al personal que realiza el acompañamiento durante la ejecución del cambio.</p> <p>O. Si el cambio es de alto impacto se deberá contar con participación de la Oficina TIC y los subsistemas del Sistema Integrado de gestión según aplique. Se aplicará procedimiento de gestión de proyectos y criterios de arquitectura empresarial definidos por la Oficina TIC.</p> <p>P. Luego de realizar el cambio, el solicitante debe realizar las pruebas de validación para aceptar los cambios ejecutados. Se diligencia en el formato F-A-GTI-01-Formato de Cambio numeral 8 "Seguimiento de Cambios".</p> <p>Q. El cierre del cambio solo se realiza una vez revisadas y aprobadas las actividades señaladas en el numeral 5 en el formato F-A-GTI-01-Formato de Cambio.</p>				
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		<p>Norma de gestión de calidad NTC GP-1000. Estándar internacional: * ISO/IEC 27001 de 2013. * ISO/IEC 27002 de 2013.</p>				
5. PROCEDIMIENTO						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Identificar la necesidad del cambio	P	Identificar la necesidad y los beneficios de realizar el cambio.	Solicitante del cambio		
2	Solicitar cambios y/o configuraciones	H	Solicitar el cambio a través del formato de solicitud de cambios de MADs por correo electrónico.	Solicitante del cambio	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio
3	Realizar agendamiento de la reunión de cambios	H	Se realiza el agendamiento de la reunión de cambios de acuerdo con la solicitud recibida bajo los tiempos establecidos.		X	Correo electrónico
4	Analizar la solicitud del cambio y sus consecuencias	H	Analizar y verificar el alcance de la solicitud de cambio analizando los riesgos y determinando el impacto, urgencia y prioridad.	Equipo evaluador, solicitante del cambio y tercero (si aplica)	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio
5	Aprobar o rechazar solicitud de cambio	H	Durante la reunión se determina la viabilidad o rechazo de la solicitud, informando al solicitante las razones de la decisión.	Equipo evaluador, solicitante del cambio y tercero (si aplica)	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio
6	Establecer acciones para implementación de cambio	H	Se registra en el formato de gestión de cambios el plan de trabajo para el cambio detallando las actividades y recursos requeridos.	Equipo evaluador, solicitante del cambio y tercero (si aplica)	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO GESTION DE CAMBIOS			 Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 3		Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico			Vigencia: 17/10/2018	
					Código: P-A-GTI-04	
7	Ejecutar el cambio	H	Los cambios son realizados por el equipo designado por el grupo de sistemas o el tercero en caso de que aplique. De ser necesario, se ejecutarán pruebas controladas antes de realizar los cambios en ambientes de producción. Si las pruebas son exitosas se ejecutará el cambio en los ambientes de producción de la entidad. Si las pruebas fallan, se deben realizar nuevos análisis del cambio y de su viabilidad.	Implementador y solicitante del cambio	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio
8	Comunicar el cambio	H	Comunicar los cambios realizados a las partes interesadas.	Responsable(s) del cambio	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio
9	Verificar el cambio	V	ejecutado como estaba planteado en el formato de solicitud de cambios. Además, si existen inconsistencias sobre las actividades desarrolladas se debe evaluar las acciones realizadas y programar nuevamente su ejecución. En la verificación de cambios se realizan pruebas funcionales y de seguridad (Si aplica)	Solicitante del cambio y terceros si aplica	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio
10	Monitorear el cambio	V	Monitorear lo(s) cambio(s) y/o configuraciones realizadas para validar un óptimo comportamiento y que no afecte parámetros de disponibilidad, confidencialidad e integridad.	Implementador y solicitante del cambio	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio
11	Restauración de Cambios	A	Cuando exista un impacto negativo, se procede a realizar un "rollback" del cambio de acuerdo con el numeral 6.1 del Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01	Implementador y personal acompañamiento cuando aplique.	X	Formato de solicitud de cambios F-A-GTI-01-Formato de Cambio

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

* Procedimiento de Gestión de Proyectos de Sistemas de Información P-A-TIC-03: Procedimiento creado para asegurar el desarrollo controlado y eficaz de los proyectos referentes a los sistemas de información necesarios para el fortalecimiento de los procesos del MADIS.

*CAMBIO: Referente a cualquier adición, eliminación, modificación temporal o permanente realizada a un sistema existente.

*CAMBIO PERMANENTE: Aquel que implica cambios de manera prolongada o constante aun cuando disminuya su intensidad o sufra alteraciones leves.

*CAMBIO TEMPORAL: Una modificación que es planeada y efectuada con la intención de retornar a las condiciones de diseño originales después de un tiempo específico.

*CAMBIO DE EMERGENCIA: Es cualquier tipo de modificación la cual se debe realizar tan pronto como sea posible debido a la interrupción o pérdida del servicio o falla de un elemento de configuración y siempre se deriva de un incidente que afecta de manera crítica al negocio, este tipo de cambios deben ser aprobados por el comité de cambios de emergencia.

*SOLICITUD DE CAMBIO: Formato usado para registrar los detalles de una solicitud a cualquier Cambio dentro de una infraestructura o a procedimientos o artículos asociados con el software.

* SOLICITANTE DEL CAMBIO: Es el encargado de identificar y realizar la solicitud de cambio con base a una necesidad o requerimiento de la entidad mediante el formato de solicitud de cambio. Si así se define, será el encargado de realizar los cambios solicitados y notificar las actividades.

* EQUIPO EVALUADOR: Son los asistentes a la reunión de cambios encargados de analizar, evaluar y aprobar o rechazar la solicitud de cambios de acuerdo con el impacto en la infraestructura Tecnológica, análisis de los escenarios de riesgo generados por el cambio, validar el cumplimiento de seguridad de la información, financiero y legal.

* RESPONSABLE DEL CAMBIO: Es el líder del proceso solicitante, quien deberá determinar la viabilidad del cambio y posterior aprobación y cierre de la solicitud.

* IMPLEMENTADOR DEL CAMBIO: Es designado por el coordinador del Grupo de Sistemas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o en su efecto las terceras partes involucradas, quienes serán responsables de ejecutar las actividades acordadas en la reunión de cambios.