

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 0
		CODIGO: PD-AD-11
Gestión de cambios en sistemas de información		FECHA: 17/Jul/2025

0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la autorización, documentación, prueba e implementación de cambios en los sistemas de información de Labmédico, incluyendo configuraciones de software y modificaciones de software, con el fin de asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, así como la continuidad de las operaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los cambios en los sistemas de información utilizados por Labmédico, incluyendo:

- . Software adquirido a terceros (proveedores externos).
- . Software desarrollado internamente (si aplica).
- . Configuraciones de hardware y software que afecten a los sistemas de información.
- . Cambios en permisos en el sistema.
- . Cambio en configuraciones o actualizaciones del sistema.

3. DEFINICIONES

- Cambio:** Cualquier modificación, adición o eliminación de hardware, software, configuración o documentación de los sistemas de información.
- Solicitud de Cambio (SC):** Documento formal (que puede ser un correo electrónico, un formulario en Isolución, o un registro en el CRM del proveedor) que describe el cambio propuesto, su justificación, el impacto esperado y las partes interesadas.
- CRM (Customer Relationship Management):** Sistema de gestión de relaciones con el cliente, utilizado por los proveedores de software para registrar y gestionar las interacciones con sus clientes (en este caso, Labmédico).
- Entorno de Pruebas:** Ambiente controlado y separado del entorno de producción, utilizado para probar los cambios antes de su implementación.
- Plan de Retorno (Rollback):** Conjunto de acciones predefinidas para restaurar el sistema a su estado anterior en caso de que un cambio falle o cause problemas.

4. CONDICIONES GENERALES

Responsabilidades

- . Coordinador de Información y Tecnología:
 - o Recibir, evaluar y priorizar las solicitudes de cambio.
 - o Coordinar la evaluación técnica y de impacto de los cambios.
 - o Asegurar la documentación adecuada de los cambios.
 - o Supervisar las pruebas y la implementación de los cambios.
 - o Comunicar a las partes interesadas sobre los cambios.
 - o Mantener el registro histórico de los cambios.
- . Proveedores de Software (externos):
 - o Proporcionar documentación detallada de los cambios (notas de la versión, manuales actualizados, etc.).
 - o Brindar soporte técnico durante la implementación de los cambios.
 - o Comunicar proactivamente sobre actualizaciones y parches de seguridad.
 - o Mantener un registro de los cambios (CRM) accesible para Labmédico.
- . Usuarios:
 - o Reportar en la plataforma ISOLUCION cualquier incidente o falla.
 - o Solicitar cambios a través de los canales establecidos.
 - o Participar en las pruebas de los cambios, cuando sea requerido.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[Gestión del cambio](#)

[Formato Gestión del cambio](#)

6. DESARROLLO

¿Qué se hace?	¿Cómo se hace?	¿Quién lo hace? ¿Qué registro queda?
Solicitud de Cambio	<ul style="list-style-type: none"> . Cualquier usuario puede solicitar un cambio a través de un correo al Coordinador de Tecnología. En dicho correo se debe especificar: <ul style="list-style-type: none"> o Descripción detallada del cambio propuesto. o Justificación del cambio (necesidad, beneficio esperado). o Impacto esperado en los sistemas y procesos. o Áreas o usuarios afectados. o Urgencia del cambio (si aplica). 	<p>El Coordinador de Información y Tecnología registra la solicitud en un registro de control (puede ser una hoja de cálculo, un módulo en Isolución, o el CRM interno si lo hubiera).</p>
Evaluación Autorización y	<ul style="list-style-type: none"> . El Coordinador de Información y Tecnología evalúa la solicitud, considerando: <ul style="list-style-type: none"> o Viabilidad técnica. o Impacto en la seguridad, la integridad y la disponibilidad de la información. o Cumplimiento de normativas (ISO 15189:2022, Ley 603 de 2000, etc.). o Recursos necesarios (costo, tiempo, personal). o Riesgos asociados. 	<ul style="list-style-type: none"> . Si el cambio es menor y no implica riesgos significativos, el Coordinador de Información y Tecnología puede autorizarlo directamente, documentando la decisión. . Si el cambio es mayor, implica riesgos, o requiere la adquisición de software/hardware, el Coordinador de Información y Tecnología debe obtener la autorización de la Dirección General. La solicitud se presenta formalmente (correo electrónico o documento), incluyendo el análisis de impacto y la recomendación técnica. . Se categoriza el cambio según su impacto y urgencia: (i) Urgente. (ii) Alto. (iii) Medio. (iv) Bajo. . Se genera un número de identificación del cambio.
Planificación Documentación y	<ul style="list-style-type: none"> . Para los cambios autorizados, el Coordinador de Información y Tecnología, en colaboración con el proveedor (si aplica), planifica la implementación: <ul style="list-style-type: none"> o Define las tareas a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> . Toda la documentación se registra: o Si el cambio es con

	<ul style="list-style-type: none"> o Asigna responsables. o Establece un cronograma. o Define los criterios de aceptación. o Desarrolla un plan de pruebas. o Elabora un plan de retorno. 	<p>un proveedor externo: La documentación principal reside en el CRM del proveedor. El Coordinador de Información y Tecnología se asegura de que el registro en el CRM sea completo y accesible, e incluye en el registro interno de Labmédico (correo, hoja de cálculo, Isolución) referencias al registro del CRM (número de caso, enlace, etc.).</p> <p>o Si el cambio es interno: La documentación se crea y almacena en Isolución (procedimientos, instructivos, registros de configuración).</p> <p>Coordinación de información y tecnología.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pruebas	<ul style="list-style-type: none"> . Antes de implementar un cambio en el entorno de producción, se realizan pruebas en un entorno de pruebas controlado. . Las pruebas deben cubrir: <ul style="list-style-type: none"> o Funcionalidad del cambio. o Impacto en otros sistemas o procesos. o Rendimiento. o Seguridad. 	<p>Los resultados de las pruebas se documentan. Si se detectan errores, se corigen y se repiten las pruebas.</p> <p>Coordinación de información y tecnología.</p>
----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Implementación	<ul style="list-style-type: none"> . La implementación se realiza siguiendo el cronograma y los procedimientos definidos. . Si es posible, se realiza la implementación fuera del horario laboral para minimizar el impacto en las operaciones. . Durante la implementación, se monitorea el sistema para detectar cualquier problema. 	<p>Coordinación de información y tecnología.</p>
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

Verificación y cierre	<p>Verificación y Cierre</p> <ul style="list-style-type: none"> . Después de la implementación, se verifica que el cambio funcione correctamente y que no haya causado efectos adversos. . Se comunica a los usuarios sobre la finalización del cambio. . Se actualiza la documentación (manuales, procedimientos, etc.). . El Coordinador de Información y Tecnología cierra formalmente la Solicitud de Cambio, registrando los resultados finales y las lecciones aprendidas. 	<p>Coordinación de información y tecnología.</p>
------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

7. Registros

Los siguientes registros se deben mantener:

- . Solicitudes de Cambio (correo electrónico, registro en Isolución o CRM interno).
- . Autorizaciones de cambios (correo electrónico o documento formal).
- . Documentación de los cambios (CRM del proveedor, procedimientos, instructivos, registros de configuración).
- . Planes de prueba y resultados de las pruebas.
- . Planes de retorno.
- . Registro de implementación (fecha, hora, responsable).
- . Verificación posterior a la implementación.
- . Comunicaciones a los usuarios.

ELABORO	REVISÓ	APROBO
<p>Nombre: Yulime Andrea Monsalve Martinez Cargo: Dirección de Calidad Fecha: 17/Jul/2025</p>	<p>Nombre: Juan Carlos Osorio Monsalve Cargo: Coordinador(a) Información y Tecnología Fecha: 17/Jul/2025</p>	<p>Nombre: Carlos Gonzalo Robledo Restrepo Cargo: Director General Fecha: 18/Jul/2025</p>

COPIA CONTROLADA