

Versión: 3.3	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 16-05-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR04		

## CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como **“uso interno”**.

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrados en la tabla de control de cambios del presente documento.

<div> Versión: 3.3 </div> <div> Fecha: 16-05-2024 </div> <div> Código: SIG-TI-CKE-PR04 </div>	<div>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</div>	<div>  </div>
---	---	--

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO. .... 3
2. ALCANCE. .... 3
3. DEFINICIONES..... 3
4. CONTEXTO GENERAL DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS ..... 5
4.1 Contexto..... 5
4.2 Planeación..... 6
5. PAUTAS Y LINEAMIENTOS..... 7
5.1 Generales ..... 7
5.2 Consideraciones especiales ..... 10
6 ROLES Y RESPONSABILIDADES ..... 11
6.1 Gestor de Cambios..... 11
6.2 Líder del cambio ..... 12
6.3 Aprobador(es) de cambios (CAB / E-CAB)..... 12
6.4 Equipo ejecutor del cambio ..... 13
6.5 Matriz de Responsabilidades..... 13
7 INDICADORES ..... 14
8 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO ..... 15
8.1 EVALUACIÓN, PRIORIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAMBIO..... 15
8.2 CAMBIOS DE EMERGENCIA ..... 20
8.3 IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS..... 21
8.4 CAMBIOS ESTÁNDAR..... 23
8.5 SEGUIMIENTO E INFORME DE CAMBIO DE ESTADO ..... 24
8.6 CERRAR Y DOCUMENTAR EL CAMBIO ..... 26
9 CONTROL DE CAMBIOS. .... 27
10 FLUJO DE APROBACIÓN..... 28

Versión: 3.3	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 16-05-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR04		

## 1. OBJETIVO.

Gestionar los cambios de TI de una manera controlada, incluyendo mantenimientos, aplicaciones e infraestructura de TI. Garantizando el seguimiento de los procedimientos diseñados, con el fin de asegurar que los cambios se desarrollen en un entorno controlado minimizando el impacto que estos puedan tener en la operación de los servicios de TI.

## 2. ALCANCE.

Entregar los lineamientos para el registro, evaluación y aceptación de las solicitudes de cambios, además de establecer los parámetros para el desarrollo de:

- Ejecución de los cambios
- Valoración de los resultados obtenidos
- Generación de informes de los cambios
- Revisión post implementación (PIR sigla en inglés de Post Implementation Review)
- Cierre de los cambios para la operación de los servicios de TI

## 3. DEFINICIONES

- **RFC: Request for Change/Solicitud de cambio:** Es el formato que contiene todos los datos relevantes para gestionar el cambio.
- **Cambio:** Cualquier adición, modificación o eliminación, que afecte un elemento de configuración del servicio de TI, el cual requiere seguir el procedimiento descrito en el presente documento.
- **Cambio estándar:** Es todo tipo de modificación previamente definida, pre aprobado (ya cuenta con una autorización previa), completamente documentado y con bajo nivel de riesgo sobre uno o varios elementos de configuración pertenecientes a la infraestructura tecnológica.
- **Cambio normal:** Este es cualquier tipo de modificación de forma temporal o permanente con determinado nivel de riesgo sobre un elemento de configuración (o grupo de elementos de configuración) perteneciente a la infraestructura tecnológica. Corresponden a cambios planeados para aplicar actualizaciones en infraestructura, adicionar, efectuar mejoras y optimizar el desempeño de servicios de TI. En Keralty Los cambios normales también son reconocidos como cambios programables, los cuales

Versión: 3.3	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 16-05-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR04		

representan a aquellos cambios que pueden esperar la programación normal definida para el comité y su reunión cada semana.

La notificación del cambio a las partes impactadas y su respuesta deberá obtenerse con la anticipación necesaria contemplando los posibles días y horas de ejecución, para que se tenga el tiempo suficiente para planear y programar la ejecución del cambio y para la posible ejecución del plan de marcha atrás.

- **Cambio de emergencia:** Este es cualquier tipo de modificación la cual se debe realizar tan pronto sea posible dada su criticidad e impacto alto para el negocio, debido a la interrupción o pérdida total de un servicio o falla en un elemento de configuración. Siempre se deriva de un Incidente mayor considerado como crítico para la organización. Conforme a las actividades y alcance de este tipo de cambios deben ser analizados, evaluados y aprobados por los Líderes de Servicio o por el líder del grupo de sistemas a las luces de un Comité de Cambios de Emergencia, para luego ser formalizados en el Comité de Cambios normal (CAB). Los cambios de emergencia son aquellos que representan una interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización, por lo cual se debe encontrar una respuesta inmediata.

La notificación del cambio de emergencia a las partes impactadas se realizará a través del correo y su respuesta deberá obtenerse inmediatamente. Este cambio deberá quedar documentado en el RFCs y se debe obtener el aval del negocio el cual se debe adjuntar en el número de ticket de la herramienta de gestión.

- **CAB: (Comité de aprobación de cambios):** es el comité en donde se reúnen el grupo de personas que tienen la responsabilidad de asesorar y evaluar las solicitudes de cambios, generar la documentación relativa a la implantación del cambio, el plan de backup; Adicional los miembros del comité son los encargados de la ejecución y las recomendaciones para su correcta implementación, autorizando los cambios teniendo en cuenta el punto de vista del negocio y técnico.
- **E-CAB: (Comité de aprobación de cambios de emergencia):** es el comité en donde se reúnen el grupo de personas de alto nivel que tienen la potestad para autorizar oportunamente la ejecución de un cambio de emergencia, sin que sea necesario citar a un comité de cambios normal de manera presencial, siendo la prioridad recibir, validar, analizar y aprobar las solicitudes de cambio urgentes.
- **Componentes informáticos:** Son todos aquellos recursos tecnológicos que hacen referencia a: Aplicativos, software de sistemas, sistemas operativos, bases de datos, redes, correo electrónico, software ofimático, software de seguridad, hardware y equipos de comunicaciones.

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

- **Configuration Item (CI):** Un elemento de configuración (CI) es un componente de la infraestructura de TI, esto incluye todos los elementos y componentes definidos en la CMDB, tales como equipos de cómputo, dispositivos, periféricos y partes.
- **ROLL BACK:** Es el procedimiento establecido por el comité de cambios, por el cual se consigue la ejecución oportuna y sencilla de actividades que permiten retornar los cambios al estado inicial de configuración estable, siempre y cuando se presente una falla en la implementación del mismo.
- **CMDB:** Base de datos de los elementos de configuración, la cual es un listado detallado de los componentes y recursos de TI. Es administrada por el proceso de Gestión de Configuraciones.
- **Impacto:** Medida de la criticidad derivada por un cambio o incidente.
- **PIR:** Sigla en inglés correspondiente a Post Implementation Review, que traducido al español corresponde a Revisión Post Implementación, actividad que consiste en revisar el resultado para todo cambio aprobado.
- **RFC (Request for change):** Requerimiento de cambio, es el formato estándar en el cual se registran cada una de las solicitudes de cambio. Este formato debe ser completado inicialmente por el solicitante o responsable del cambio.
- **TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Suplente:** Persona que asume el rol del Gestor de cambios en caso de su ausencia.

## 4. CONTEXTO GENERAL DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS

### 4.1 Contexto

La gestión de cambios es responsable de los procesos de cambio que impliquen algún tipo de cambio en la infraestructura tecnológica, servicios en nube y otro tipo de servicios, que sean tanto de propiedad de Keralty como de sus proveedores o prestadores.

A continuación, se detallan algunos de los componentes que deben considerarse en la gestión de cambios:

- Todo hardware que intervenga en el ambiente productivo
- Mantenimiento de Hardware
- Software, equipos de redes y comunicación
- Sistemas de software
- Aplicaciones software de ambiente productivo

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

- Toda documentación y procedimientos involucrados en la ejecución de cambios y mantenimiento de los sistemas productivos.

## 4.2 Planeación

- Se cuenta con dos (2) CAB, los cuales se realizan los días miércoles y viernes de cada semana, a las 2 pm; siendo el del miércoles el comité para los ambientes productivos y el del viernes el destinado a los cambios que no se logren socializar el día miércoles o algún cambio que no es catalogado de emergencia, pero no logro estar aprobado para el CAB del miércoles. El CAB tiene como objetivo analizar, asesorar y dar la última aprobación a los RFCs, los cuales deben quedar registrados en el acta del comité y posteriormente esta se debe alojar en el repositorio destinado para tal efecto.
- Se recibirán solicitudes de cambios hasta las 2:00 pm los días martes para los comités de los días miércoles y hasta las 2:00 pm los días jueves para los comités de los días viernes (Solicitud que sea formalizada después de esta hora no será tomada en cuenta para el comité del siguiente día).
- Todo cambio sea normal o de emergencia debe ser socializado al grupo del comité mediante correo electrónico a la cuenta [ComiteControldeCambios@colsanitas.com](mailto:ComiteControldeCambios@colsanitas.com)
- Los despliegues de aplicaciones se realizan de acuerdo a la matriz de días de despliegue. Dicha matriz será revisada de manera periódica con el objetivo de establecer los mejores momentos para los despliegues de las aplicaciones.
- En el Comité de Cambios (CAB) NO se presentan cambios sin coordinación previa. Si durante el comité se tiene la intención de presentar un nuevo cambio, dicho cambio será rechazado sin excepción.
- Todo cambio que no tenga la información completa, como RFC completo, fecha de cambio, planes de rollback, etc., NO podrá ser presentado en el comité de cambios.
- Teniendo en cuenta el punto anterior, NO es válido presentar el cambio como un cambio de emergencia, ya que se está presentando que si por algún motivo no se alcanza a presentar un cambio en el CAB se busca ser aprobado por el ECAB. Esto obliga al presentador del cambio coordinar su cambio con tiempo.
- Todo cambio sobre las plataformas productivas NO se podrá realizar en horario de “plena” operación. La única excepción que se puede presentar es que el cambio resuelva un incidente el cual detiene o afecta la operación.
- No está autorizado efectuar cambios sobre los ambientes productivos en la última semana de cada mes. La única excepción que se puede presentar es que el cambio resuelva un incidente el cual detiene o afecta la operación.

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

- El CAB estará conformado por:
  - Líder del cambio.
  - Gerencias del área involucrados.
  - Subgerencias.
  - Dirección de Microinformática.
  - Representante de la Mesa de Servicios.
  - Gestor de Cambios.
  - Director de Base de datos.
  - Director centro computo.
  - Director de redes y comunicaciones.
  - Director de ciberseguridad y/o especialista de ciberseguridad.
  - Directores de proyectos o Gestor de incidentes.
  
- El E-CAB estará conformado por:
  - Líder del cambio.
  - Gestor de cambio.
  - Gerencias del área involucrada.
  - Gerencia corporativa de tecnología.
  - Gerencia corporativa de seguridad de la información.

## 5. PAUTAS Y LINEAMIENTOS.

La política de gestión de cambio tiene el objetivo de fijar los lineamientos de aprobación y ejecución de cambios normales, estándar y de emergencia. En ese sentido, a continuación, se detallan lineamientos definidos para administrar y gestionar cambios del orden tecnológico en Keralty.

### 5.1 Generales

- El proceso de administración de cambios debe ser iniciado a través del formato RFC definido para documentar las solicitudes de cambio, será revisado y gestionado por el Gestor de Cambios, quien revisará y analizará todas las solicitudes para ser incluidas en la agenda del comité de cambios.

Versión: 3.3	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 16-05-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR04		

- La solicitud a través del RFC debe ser radicada a través de un caso (ticket) registrado ante el MAS, a más tardar el día **martes o jueves antes de las 2:00 pm**, asegurando la asignación de dicha solicitud al grupo del comité de cambios.
- La información que contiene la solicitud de cambio del formato RFC debe ser diligenciada de manera clara y completa con el objeto de tener plena claridad por parte de los aprobadores y todos los involucrados en el comité de cambios y a partir de ello poder tomar decisiones a través de la gestión.
- Todas las solicitudes de cambio (RFC) que afectan a uno o más CI's, deben seguir el proceso de Gestión de Cambios descrito en el presente documento, sin excepción.
- Al CAB se deben presentar inclusive los RFC de los proveedores (Aplicativos externos), así estén alojados en infraestructuras diferentes, asegurando que los cambios sean ejecutados en los días propuestos.
- Es responsabilidad del Gestor de Cambios garantizar que el RFC esté completo por parte de los usuarios solicitantes, y mantener el control de los RFC recibidos para estudio previo al CAB.
- El formato RFC solamente puede contener una (1) petición de cambio y este debe estar previamente revisado y aprobado por los aprobadores de cada gerencia de la VSGI.
- Todo RFC presentado, debe contener el plan de Rollback, el cual también tendrá que ser sustentado previamente a cada uno de los aprobadores autorizados por las gerencias de la VSGI y en el CAB, dando claridad de los tiempos de activación del paso atrás.
- Bajo ningún motivo se aceptan ni se evalúan RFC presentados por fuera de los tiempos descritos en este documento.
- En el momento en que se exponga un RFC que presente un cambio funcional, será responsabilidad del líder funcional la generación y presentación del RFC, en donde dicho líder funcional debe asegurar la confirmación de las partes técnicas y de negocio que involucren dicho cambio.
- En el momento en que se exponga un RFC que presente un cambio técnico, o por soporte de una incidencia de la aplicación, será responsabilidad del líder técnico la generación y presentación del RFC, en donde dicho líder técnico debe asegurar



<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

la confirmación del líder funcional de la aplicación o servicio que involucre dicho cambio.

- Todo RFC que genere impacto en la operación, debe contener el aval por escrito del negocio.
- Se debe validar la posibilidad que los despliegues de la misma aplicación se realicen al mismo tiempo.
- En caso que el cambio sea cancelado, se debe informar al comité de cambios por email y se debe volver a programar el cambio.
- En la agenda de cambios se registran los cambios solicitados e inscritos en el RFC, para ser analizados en la reunión del CAB, tanto los cambios aprobados como los rechazados se registran en el mismo formato de la agenda de cambios.
- El comité de cambios podrá ejecutarse con un Quórum o asistencia de mínimo un aprobador de cada área de la VGSI, el Gestor de Cambios, los respectivos presentadores de las solicitudes de cambios y el Gestor de Incidentes. En caso de ausencia del Gestor de Cambios el CAB es precedido por el suplente.
- El CAB analiza, evalúa y decide en consenso la aprobación final de las solicitudes de cambio, la cual se hará mediante confirmación de las aprobaciones de cada aprobador, adicionalmente, se someterá a una última valoración y votación con el objeto de aprobar aquellos RFC's presentados.
- El proceso de Gestión de Cambios y los dueños de CI's, estarán comunicados a través del ciclo de vida del cambio, para que se realicen y se reflejen los cambios en los CI's, a través del proceso de Gestión de la Configuración y Activos del Servicio.
- Al comité de cambios deben asistir los solicitantes de cada RFC, y los principales colaboradores técnicos involucrados en la petición, a fin de justificar técnica y funcionalmente la solicitud de cambio ante el comité.
- El Gestor de Cambios definirá los canales y medios de comunicación para la convocatoria y realización del E-CAB (Comité de Cambios de Emergencia) los cuales podrán ser: teléfono, teleconferencia o de reunión de manera presencial según citación dada la urgencia.
- La duración y/o periodo de tiempo establecido para realizar y validar las revisiones post-implementación a los cambios (PIR) deben ser definidos por parte

Versión: 3.3	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 16-05-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR04		

del CAB y del E-CAB (Rol aprobador) como condición de aprobación, aceptación y validación previa al cierre, para todas y cada una de las peticiones de cambio.

- Al tener aprobación del cambio en el CAB, el presentador del cambio debe asegurar **un (1) día hábil antes**, la generación del ticket en donde se indiquen cada una de las actividades que se van a realizar por cada uno de los responsables. Sobre este ticket se deberá incluir las evidencias de las pruebas del despliegue para los que corresponda.
- El cierre de los cambios y sus registros están sujetos a previo seguimiento, revisión post-implementación y aprobación formal por parte del Gestor de Cambios dentro del comité de cambios, como parte de la agenda formal del comité de cambios.

## 5.2 Consideraciones especiales

- Todo despliegue que involucre plataformas CORE o de alto impacto, debe tener las evidencias de las pruebas exitosas, tanto funcionales como de carga realizadas en los respectivos ambientes pre productivos, las cuales deben estar alojadas en el ticket generado para la ejecución del cambio.
- Bajo ninguna circunstancia el comité de cambios aprobará un despliegue para una plataforma CORE o de alto impacto, que no evidencie las pruebas correspondientes que minimicen el riesgo de un incidente.
- En caso de que se requiera presentar un cambio de emergencia en el ECAB se debe indicar lo siguiente:
  - Porque es un cambio de emergencia
  - Se podía presentar en el CAB
  - De haberse podido presentar en el CAB, porque no se presentó
  - Puede presentarse en el próximo CAB
- El cambio de emergencia debe ser aprobado por la gerencia corporativa de tecnología y la gerencia de desarrollo, seguridad, arquitectura y procesos según el caso, o en su defecto por parte de la Vicepresidencia Global de Sistemas de Información.

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

- En el caso que se requiera un cambio de emergencia para resolver un incidente derivado de un desarrollo, el cambio podrá ser aprobado por los Subgerentes / Gerentes responsables del aplicativo, quedando evidencia a través de un correo electrónico, el cual deberá quedar adjunto en el ticket del cambio inicial.
- El resultado del cambio será presentado al gestor de cambios para que este documente el proceso establecido y con ello asegurar los indicadores de la gestión.
- En el proceso de RFC los cambios en producción que generen logs no son publicados a los Proveedores ni Equipos de Soporte Externo, sólo se entregarán en caso de que se presente algún incidente o investigación sobre aplicaciones o plataformas de Keralty, la cuales deben llevar la autorización específica del área de seguridad de la información y de los dueños del producto o servicio.

## 6 ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 6.1 Gestor de Cambios

- Rol que lidera toda la gestión de los cambios.
- Garantiza que solo los cambios autorizados son implementados.
- Asegura que tanto el MAS como los involucrados en la gestión están informados de la programación e impacto de los cambios.
- Garantiza que el Comité de Cambios es efectivo y tiene autoridad y la información adecuada para tomar decisiones.
- Garantiza que los cambios se ajusten a los estándares y políticas del proceso.
- Proporciona los datos de entrada para las decisiones importantes relacionadas con los requerimientos de soporte tecnológico del proceso.
- Debe colaborar efectivamente con los procesos de Incidentes, Problemas, Configuración, Liberación a Producción, Capacidad, Disponibilidad y con el personal de los diferentes dominios de la organización.
- Define los reportes de gestión y los revisa en forma regular.
- Participa en otros procesos de gestión del Servicio.
- Coordina y supervisa los cambios para que sean correctamente evaluados, garantizando una correcta implementación, pruebas y despliegue.
- Coordina la fase de evaluación del cambio y crea la planificación del cambio basado en la información de evaluación.
- Confirma que los horarios de implementación de cambios están de acuerdo con el plan presentado para la ejecución del cambio.

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

- Confirma que toda la coordinación con los responsables de los diferentes frentes está acorde a la necesidad del cambio, además que se cuenta con la claridad de las tareas, pruebas e implementación de un cambio.
- Verifica que el cambio ha completado los criterios de prueba.
- Valida que el cambio se ha implementado con éxito en el entorno de producción.
- Después de la implementación, evalúa la gestión del cambio y cierra el cambio.
- Después de un fallo o durante la ejecución del cambio, activa el plan de marcha atrás para devolver el sistema a un estado pre-cambio.

## 6.2 Líder del cambio

- Coordina todo lo referente al cambio que va a liderar.
- Generar la solicitud de cambio a través de la herramienta de gestión.
- Generar y entregar el RFC.
- Asegurar la información completa del formato de RFC.
- Presentar y exponer el cambio a aprobadores (previo al CAB) como en el CAB o E-CAB.
- Asegurar la ejecución del cambio aprobado.
- Construir y entregar el informe del resultado del cambio, para que sea revisado y aprobado por el Gestor de Cambios.
- Asegurar las aprobaciones del negocio o las áreas que hagan parte o sean afectadas del cambio solicitado.
- Generar y entregar el informe del cambio.

## 6.3 Aprobador(es) de cambios (CAB / E-CAB)

- Aprobar o negar el cambio cuando se solicita. Esto puede ser por vía electrónica mediante una herramienta de gestión o mediante una reunión presencial del Consejo Consultivo de Cambio (CAB) o de un Consejo Consultivo de cambios de emergencias (E-CAB).
- Cada una de las gerencias de la VGSI, debe confirmar los aprobadores los cuales tendrán la responsabilidad de conocer y entender a plenitud el cambio que van a aprobar o rechazar.
- El aprobador comparte la responsabilidad del éxito del cambio, ya que al aprobar la ejecución del cambio es consciente de la actividad, riesgos, y otros aspectos que se pueden presentar durante la ejecución del cambio.

Versión: 3.3	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 16-05-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR04		

- Para las aplicaciones desarrolladas por Keralty, todos los cambios deben ser aprobados por la Dirección QA para Aplicaciones, de la Gerencia Corporativa de Desarrollo.

#### 6.4 Equipo ejecutor del cambio

- Garantizar que se cuenta con todos los prerequisites para la ejecución del cambio.
- Realizar las actividades referentes al cambio solicitado y aprobado.
- Informar cada hito establecido durante la revisión y aprobación del cambio.
- Informar cualquier inconveniente que se presente durante la ejecución del cambio.
- Ejecutar las actividades que correspondan para el rollback en caso de ser necesario.
- Ejecución y confirmación de la correcta operación posterior al cambio o al rollback.
- Confirmar la finalización del cambio.
- Informar el resultado del cambio.}

#### 6.5 Matriz de Responsabilidades

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

Como metodología para la construcción de matriz de responsabilidades se toma como referencia la metodología RACI que representa la asignación de estas responsabilidades.

RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

**Responsible (Ejecutor):** La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

**Accountable (Dueño):** Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.

**Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.

**Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

En la siguiente matriz se asignan las responsabilidades de cada rol dentro del proceso de administración de cambios:

<b>Actividad</b>	<b>Gestor de Cambios</b>	<b>Líder del Cambio</b>	<b>Aprobador(es) CAB/ E-CAB</b>	<b>Equipo ejecutor de las actividades</b>
Presentar el cambio	I	RA		I
Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio	RA	CI	C	I
Categorizar cambios de emergencia	RA	CI	CI	I
Implementar cambio	CI	CI		RA
Notificación de cierre del cambio y su resultado	I	CI		RA
Generación de informe de cambio	CI	A	I	R
Cerrar y documentar la G. Cambios	RA	CI	I	I
Generación de indicadores de la Gestión de Cambios	RA			

*Tabla 1 Matriz RACI*

## 7 INDICADORES

<b>NOMBRE INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
% de Éxito	Porcentaje del número total de cambios cerrados con éxito en un período de tiempo determinado.

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

% de Cambios con Marcha atrás	Porcentaje del número total de cambios cerrados para los cuales se hizo activar un plan de remediación en un determinado período de tiempo.
% de Cambios no autorizados	Porcentaje de cambios no autorizados al cabo de un período de tiempo determinado. Un cambio en la infraestructura sin una solicitud de cambio registrado se considera no autorizado.
% de incidentes causados por los cambios	Porcentaje de incidentes derivados por la aplicación de un cambio en un período de tiempo determinado.
% de Cambios de emergencia	Porcentaje del número total de cambios cerrados que fueron cambios de emergencia en un período dado.
<b>NOMBRE INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
% de Éxito	Porcentaje del número total de cambios cerrados con éxito en un período de tiempo determinado.
% de Cambios con Marcha atrás	Porcentaje del número total de cambios cerrados para los cuales se hizo necesario activar un plan de remediación en un determinado período de tiempo.
% de Cambios Rechazados	Porcentaje del número total de cambios cerrados, rechazados en un período de tiempo determinado.
Tiempo promedio de las fases	Cantidad media de tiempo dedicado a cada una de las fases de cambio distinto en un período de tiempo determinado: Revisión de Cambio, Planificación y Evaluación del Cambio, aprobación del cambio, Coordinación, evaluación y cierre del Cambio.

*Tabla 2 Tabla de indicadores de la Gestión de Cambios*

## 8 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

### 8.1 EVALUACIÓN, PRIORIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAMBIO

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Registro de Solicitud	Se solicita la verificación de cambio, bajo el formato RFC, con toda información necesaria	Líder del cambio	Service Desk (Gestión de cambios)

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

2	Revisión RFC	<p>El Gestor de Cambios recibirá el <u>formato RFC</u> con la información necesaria para la evaluación de la solicitud.</p> <p>Para esta revisión solamente se tendrán en cuenta aquellas solicitudes recibidas hasta 24 horas antes de la hora definida para el comité. Las solicitudes que se reciban por fuera de este rango definido, serán tenidas en cuenta para el siguiente comité de cambios.</p> <p>La revisión del formato RFC busca identificar que toda la información básica y necesaria para continuar con el proceso ha sido recogida y registrada apropiadamente.</p> <p><b>¿Información del RFC completa?</b>  <b>Si:</b> Pasar a actividad No. 3.  <b>No:</b> Cuando la información entregada por el solicitante a través del RFC, no cubra satisfactoriamente los aspectos relevantes del mismo se debe devolver el RFC al respectivo solicitante indicando que hace falta información para ser llevada la solicitud ante el CAB.</p>	Gestor de Cambios	Correo electrónico/Plataforma Service Desk (Gestión de cambios)
3	Categorización RFC	Una vez realizada la validación de la información contenida en el RFC, se debe asegurar la correcta categorización para determinar las acciones que debe seguir la solicitud de cambio si es denominado “normal” o de “emergencia” y completar el registro en el formato RFC.	Gestor de Cambios	Formato RFC
4	Establecer prioridad	Se determina el impacto del cambio de acuerdo con los criterios establecidos por el proceso con lo cual se obtiene la prioridad, de esta manera pueden conocerse con anticipación a su ejecución la importancia del cambio, la programación y las distintas variables que influyen en su construcción.	Gestor de Cambios	Service Desk (Gestión de cambios)



<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

5	Planificación y evaluación de solicitudes	<p>Previo a la reunión de comité de cambios, el Gestor de Cambios evaluará las solicitudes que llegaron y debe determinar si corresponden a cambios normales o a cambios de emergencia; si se requiere la convocatoria de un comité de cambios de emergencia (ECAB), este se realizará cuando la necesidad de la implementación del cambio es prioritaria y su origen está relacionado con la pérdida o degradación de un servicio, en cuyo caso el Gestor debe convocar de manera inmediata un comité de cambios de emergencia.</p> <p>Si es un comité de cambios normal el Gestor planificará y evaluará todas las solicitudes de manera estructurada de acuerdo a la prioridad dada en el formato RFC para llevar a cabo la reunión.</p>	Gestor de Cambios	Acta del comité
6	Verificar si es un cambio de emergencia	<p><b>Si:</b> Si en el resultado de la prioridad está dada como resultado “prioridad alta” es necesario establecer un cambio de emergencia, el cual deberá estar relacionado desde el proceso de Gestión de Incidentes a través del su procedimiento de Incidentes donde la solución evidencie la necesidad de implementar y desarrollar el cambio de emergencia.</p> <p><b>NO:</b> Continuar con la actividad 7. Aprobar cambios.</p>	Gestor de Cambios	Acta del comité

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

7	Aprobación de cambios	<p>El comité de cambios (CAB) se reunirá formalmente para revisar cada solicitud de cambio con la asistencia de los miembros definidos y los interesados técnicos que sean pertinentes, con el objeto de aprobar de manera definitiva los cambios. Idealmente los cambios ya deben venir con las aprobaciones descritas en el documento.</p> <p><b>Nota:</b> En la reunión debe asegurarse que el cambio en este punto se encuentre completamente valorado y cuente con el soporte necesario para dar su aprobación. Así mismo debe dejarse evidencia sobre la información que soporte una negativa (justificación del rechazo), descrito en el formato RFC.</p>	Gestor de Cambios	Acta del comité
8	Verificar aprobación del cambio	<p><b>SI:</b> Una vez evaluado el cambio y esté completo, en el caso de que SI se apruebe: se continúa con la actividad 9. Planificar y programar cambios.</p> <p><b>NO:</b> se continúa con la actividad 9. Informar al solicitante las razones de rechazo al cambio.</p> <p><b>Nota:</b> Ningún cambio podrá ejecutarse en producción, si no fue probado de forma exitosa previamente en preproducción, excluyendo componentes que no cuenten con ambiente de pruebas.</p> <p>No puede ejecutarse ningún cambio si no se cuenta con un plan de marcha atrás.</p> <p>Con base a la información anterior el comité toma una decisión para dicho Requerimiento. Estas pueden ser: Aprobado - Rechazado Revisión</p>	Comité de cambios CAB	Acta del comité Correo electrónico
9	Planificar y programar cambios	El comité determinará si la fecha de construcción del cambio es la más apropiada teniendo en cuenta factores como impacto para el negocio y disponibilidad de recursos, de esta manera se dará curso a la aprobación del cambio con lo que su implementación puede iniciar informando al solicitante.	Gestor de Cambios Comité de cambios CAB	Acta del comité

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

10	Informar al solicitante	<p>Informar al Solicitante: El Gestor del cambio es responsable por mantener la interacción directa con el solicitante para informarle sobre el estatus de los cambios que este ha requerido.</p> <p>Particularmente debe garantizarse la comunicación en estos casos especiales: -Cuando los cambios solicitados no han sido aprobados por el comité, se debe notificar al solicitante las causas de negación; en este punto pueden hacerse las recomendaciones al solicitante sobre los puntos que impidieron la aprobación del cambio.</p> <p>-Cuando el cambio ha sido aprobado, señalar los tiempos y la estrategia de implementación. - Cuando el cambio ha sido implementado satisfactoriamente, confirmando con el solicitante el buen funcionamiento de los requisitos solicitados en el cambio.</p> <p><b>Nota:</b> El registro de cambio no debe cerrarse antes de que se confirme con el solicitante la implementación a satisfacción del mismo, lo cual debe estar documentado en el registro de la herramienta.</p>	Gestor de Cambios	Correo electrónico
----	-------------------------	---	-------------------	--------------------

*Tabla 3 Evaluación, priorización y autorización de los requerimientos*

Versión: 3.3	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 16-05-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR04		

## 8.2 CAMBIOS DE EMERGENCIA

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Discutir y determinar los cambios requeridos	El Gestor de cambios deberá analizar y definir los requisitos para el cambio de emergencia en colaboración con las partes interesadas y/o los colaboradores técnicos	Gestor de Cambios	Service Desk (Gestión de cambios)
2	Organización de reunión E-CAB de emergencias	El Gestor de Cambios convocará a la reunión del comité de cambios de emergencia (E-CAB) según está definido en las políticas del proceso y por los medios de comunicación establecidos para tal fin, con el objeto de evaluar y aprobar el cambio. Este comité se compone de los miembros autorizados para tomar decisiones sobre cambios de emergencia de alto impacto.	Gestor de Cambios	Correo electrónico Acta de comité
3	¿Cambio aprobado por ECAB?	<p><b>Si:</b> Continuar con las actividades del procedimiento IMPLEMENTAR CAMBIO mencionado más adelante, y de forma paralela se debe también pasar a la actividad No. 4 de dicho procedimiento</p> <p><b>No:</b> Retornar al procedimiento mencionado anteriormente EVALUACIÓN, PRIORIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CAMBIO y de forma paralela a la actividad No. 10. Del mismo (Informar al solicitante del cambio.)</p>	E-CAB	Correo electrónico Acta de comité
4	Control de cambios de emergencia	Por la actividad y el impacto relacionado con un cambio de emergencia, debe inspeccionarse qué efectos no deseados o residuales pudieron afectar al negocio o al servicio. Esta será una parte vital para trabajar proactivamente en la eliminación de causas que pueden derivar en nuevos cambios de emergencia.	Líder de cambio Colabores técnicos/ Especialistas /Gestor de Cambios	Informe de pruebas Correo electrónico

Tabla 4 Tabla de cambios de emergencia

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

### 8.3 IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Diseño y construcción del cambio	El Líder del Cambio habiendo realizado el dimensionamiento adecuado y conociendo los recursos necesarios para la construcción del cambio, diseñará y construirá el cambio de acuerdo con la especificación requerida en el RFC por parte del solicitante, y con apoyo de los colaboradores técnicos, especialistas y líderes de servicio, según sea requerido y necesario. De forma paralela debe ser diseñado el plan de roll back o marcha atrás, el cual especifica los pasos para volver a un estado “pre-cambio” cuando se ha reconocido que el mismo no se ha implementado con éxito.	Líder del cambio Colabores técnicos/ Especialistas	Formato RFC
2	Diseño de plan de Roll Back	El líder del cambio desarrollará de forma paralela al diseño y a la construcción del cambio, el plan de marcha atrás, el cual permita restablecer el servicio al estado previo a la implementación del cambio y debe quedar registrado en el formato RFC. El plan de marcha atrás debe contener la descripción de: - En qué punto se reconoce que un cambio no es exitoso y el riesgo es alto. Quien autoriza iniciar el plan de marcha atrás. - Cuál es el punto de no retorno. -Pasos a seguir para restablecer el sistema al estado “pre-cambio” y los responsables de los mismos.	Líder del cambio	Formato RFC
3	Preparación de ambientes para ejecutar pruebas	El líder del cambio, junto con el equipo ejecutor del cambio tienen la responsabilidad directa de garantizar las condiciones operativas de los ambientes de pruebas, programar las pruebas, y crear el ambiente de pruebas (el cual idealmente debe reproducir las mismas condiciones del ambiente de producción / operación), para ello debe coordinar con el personal de gestión de este ambiente de pruebas el mantenimiento del mismo y prestarlo en óptimas condiciones.	Líder del Cambio / Equipo ejecutor del cambio	Correo electrónico Service Desk

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

4	Coordinar pruebas	El líder del cambios deberá ejecutar las listas de chequeo para garantizar que se han considerado todos los aspectos del cambio a liberar, en apoyo y colaboración de los colaboradores técnicos, especialistas y/o líderes de servicio, de lo contrario el requerimiento debe iniciar de nuevo ya que no existen las condiciones necesarias para garantizar su éxito en el ambiente de producción; el propósito de esta actividad es revisar y corregir las posibles defectos y excepciones del cambio, y preparar los entornos de producción tales como alistamiento de locaciones, asignar las ventanas de mantenimiento, preparar y notificar a las áreas de soporte y las que serán impactadas.	Líder del Cambio	Correo electrónico Service Desk
5	¿Pruebas satisfactorias?	<b>SI:</b> Si los resultados de las pruebas son satisfactorios pasar a la actividad 6. Implementar/instalar el cambio  <b>No:</b> Debe retornar a la actividad 1. Diseñar y construir las pruebas, para que sea considerado el error y evaluada la forma de corregirlo.	Líder del Cambio	Service Desk
6	Implementar/instalar cambio	El líder del cambio con el apoyo de sus colaboradores, realizarán la configuración o Instalación de nuevos equipos, verificarán la instalación y actualizarán si es necesario.	Líder del Cambio / Equipo ejecutor del cambio	Service Desk
7	¿Cambio exitoso?	<b>SI:</b> Cuando el resultado del cambio es exitoso debe continuar con el procedimiento: Seguimiento e informe de cambios de estado.  <b>No:</b> En caso contrario el Coordinador de Cambios debe recurrir a ejecutar el plan de Roll Back en la actividad No. 8. Ejecutar plan de Roll Back.	Líder del Cambio / Equipo ejecutor del cambio	Service Desk

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

8	Ejecutar plan de Roll Back	<p>De acuerdo con el plan de marcha atrás, el líder del Cambio es el responsable de autorizar la ejecución del plan para asegurar la valoración del impacto y la factibilidad de aplicar correcciones.</p> <p>En este caso es recomendable que se evalúe una nueva alternativa de implementación del cambio y solicitar nueva aprobación en el siguiente comité de cambios, ya que los riesgos, impactos y recursos pueden haber cambiado, por lo que debe ir a EVALUACIÓN, PRIORIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CAMBIO, actividad 6.</p> <p>¿Es un cambio de emergencia?</p>	Líder del Cambio / Equipo ejecutor del cambio	Service Desk Acta del comité
---	----------------------------	---	--	------------------------------

*Tabla 5 Implementación de cambios*

## 8.4 CAMBIOS ESTÁNDAR

Un cambio estándar es un cambio de bajo riesgo y bajo impacto que está predefinido y preaprobado. Los cambios estándar son cambios periódicos que siguen un procedimiento operativo estándar, en donde se conoce con plena claridad el procedimiento a seguir y el resultado esperado y con la posibilidad de usar plantillas de cambio con información pre insertada.

Para que un cambio sea establecido como cambio estándar, dicho cambio debe contener:

- El cambio debe estar 100% documentado
- El cambio debe tener un paso a paso en donde indique los resultados de cada actividad
- El cambio debió pasar por lo menos por 5 CAB, en donde la ejecución y los resultados siempre han sido los mismos.
- Se debe tener autorización de las Gerencias Funcionales (a los que le aplique el cambio), de Seguridad de la Información y de Tecnología.

Una vez establecido el cambio como estándar, este tendrá que estar referenciado en la matriz de cambios estándar, en donde de manera periódica se realizará una evaluación con el objetivo de establecer si se mantienen o se eliminan de esa categoría, además de postular nuevos cambios estándar si estos por sus características aplican a dicha definición.

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

A pesar que los cambios estándar no siguen el flujo de proceso convencional, se debe surtir el siguiente flujo.

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Registro de Solicitud	Se solicita la verificación de cambio estándar, bajo el formato RFC, con toda información necesaria	Líder de cambio	Service Desk (Gestión de cambios)
2	Confirmación de cambio estándar	Se identifica que la solicitud de cambio esté en el listado de cambios estándar y con ello aprobar el cambio	Gestor de Cambios	Service Desk
3	Preparación de las plantillas para la ejecución del cambio estándar	Preparación de la plantilla de ejecución de los cambios estándar	Líder del cambio Equipo de ejecución	Service Desk
4	Ejecución de cambio estándar	Realizar la actividad de cambio, siguiendo el paso a paso de las plantillas determinadas para dicho cambio	Líder del cambio Equipo de ejecución	Service Desk
5	¿Cambio exitoso?	<b>Si:</b> Culminar el procedimiento. <b>No:</b> Ejecutar el plan de Roll Back en la actividad	Líder del cambio Equipo de ejecución	Service Desk
6	Informar el resultado del cambio	Se debe informar el resultado del cambio	Líder del cambio Gestor de Cambios	Service Desk
7	Generar informe y cierre del cambio	Construir el informe del cambio, entregarlo y solicitar el cierre del ticket generado para el cambio	Líder del cambio Gestor de Cambios	Service Desk Informe de cambio

*Tabla 6 Cambios estándar*

## 8.5 SEGUIMIENTO E INFORME DE CAMBIO DE ESTADO

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
-----	-----------	-------------	-------------	--------------------



<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

1	Categorizar los estados de cambio	En la herramienta de gestión el Gestor de Cambios debe garantizar la correcta gestión del estado de sus solicitudes de cambios y de acuerdo con el estatus y progreso actual de cada cambio debe asegurar que todos los que han sido ejecutados y completados se encuentren en condiciones para ser cerrados.	Gestor de Cambios	Service Desk
2	Revisar el impacto del cambio	<p>El Gestor de cambios debe revisar los cambios después del período de tiempo definido para realizar el seguimiento y revisión post-implementación, en conjunto con el comité. Este proceso involucra a los miembros del CAB y es parte de la agenda del mismo. El propósito de la revisión es establecer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cambio ha tenido el efecto deseado y alcanzó sus objetivos.</li> <li>• Los usuarios, clientes y otros interesados están satisfechos con los resultados, y las deficiencias están identificadas.</li> <li>• No hay efectos secundarios no previstos o no deseados en funcionalidad, niveles de servicio, o de garantías (por ejemplo, disponibilidad, capacidad, seguridad, rendimiento y costos).</li> <li>• Los recursos utilizados para implementar el cambio fueron los previstos.</li> <li>• El plan de liberación e implementación funcionaron correctamente (la información registrada incluye comentarios de los implementadores).</li> <li>• El cambio fue implementado de acuerdo al tiempo y costo.</li> <li>• Plan de marcha atrás (RollBack) funcionó correctamente, si es que este fue requerido.</li> </ul>	Gestor de Cambios Comité de Cambios CAB	Acta de Comité

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

3	Realizar seguimiento y presentar informes	Basándose en los resultados de la revisión posterior de la implementación, el Gestor de Cambios define una lista de acciones de seguimiento e inicia la ejecución de las acciones definidas. Así mismo genera una vista general de todos los estados de cambios desde la última revisión y realiza los reportes correspondientes, así como realizar el análisis de los indicadores de gestión que permitan evidenciar acciones correctivas y de mejora.	Gestor de Cambios	Reporte por correo electrónico o mediante plataforma service desk
---	---	--	-------------------	---

*Tabla 7 Seguimiento e informe del cambio de estado*

## 8.6 CERRAR Y DOCUMENTAR EL CAMBIO

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Incluir cambios en la documentación	Después de la implementación del cambio, el Gestor de Cambios verifica que el cambio se manejó correctamente y que la implementación ha sido completada, con lo cual procederá a actualizar el estado del cambio y la documentación relacionada como planes de contingencia e información para el proceso de Gestión de las Configuraciones.	Gestor de Cambios	Service Desk
2	Cierre del cambio	<p>El Gestor del cambio debe garantizar que la documentación del cambio ha sido registrada completamente, así mismo que toda la información relacionada se encuentre vigente y debidamente almacenada.</p> <p>El Gestor del cambio actualiza la solicitud de cambio, realiza la evaluación del mismo y procede a cerrarlo con el visto bueno del Administrador de Cambios.</p> <p><b>Nota:</b> Dentro de las actividades de seguimiento y control por parte del CAB se dará la aprobación formal de cierre para aquellos cambios que ya cuenten con condiciones favorables de cierre, por parte del Administrador de Cambios durante el comité y como punto dentro de la agenda de cada comité.</p>	Gestor de Cambios Comité de Cambios CAB	Service Desk

*Tabla 8 Cierre y documentación del cambio*

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

## 9 CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
30/07/2020	Procedimiento liberado	1.0
30/09/2022	Actualización de procedimiento y formato	2.0
05/09/2023	Actualización de parámetros de la gestión	3.0
10/10/2023	Actualización de parámetros de la gestión	3.1
09/01/2024	Actualización de CAB para ambientes no productivo	3.2
16/05/2024	El documento se revisa en el marco de la actualización del SGSI año 2024, se valida con el responsable del documento quien nos informa que a la fecha no existe ningún cambio en el contenido de este, se realiza inclusión de la sigla del país y la compañía en el código del documento.	3.3

*Tabla 9 Tabla de control de cambios*

<b>Versión: 3.3</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha: 16-05-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PR04</b>		

## 10 FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Equipo GCT  Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Tecnología  Fecha: 09/01/2024</p>	<p>Nombre: Alejandro Ramírez  Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Seguridad  Fecha: 16/05/2024</p> <p>Nombre: Fabian Aguirre  Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Desarrollo  Fecha: 16/05/2024</p> <p>Nombre: Carlos Robles  Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Arquitectura y Procesos  Fecha: 16/05/2024</p> <p>Nombre: Luisa Trujillo  Área/Proceso: Gerente Operativo Clínica  Fecha: 16/05/2024</p> <p>Nombre: Karen Rincón  Área/Proceso: Gerente De Salud Digital  Fecha: 16/05/2024</p> <p>Nombre: Mauricio Forero  Área/Proceso: Gerente de Servicios TI  Fecha: 16/05/2024</p> <p>Nombre: Adrián Esquinas  Área/Proceso: Gerencia de Datos y Analítica  Fecha: 16/05/2024</p> <p>Nombre: Javier Galván  Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Tecnología  Fecha: 16/05/2024</p>	<p>Nombre: Santiago Thovar  Área/Proceso: Vicepresidencia Global de Sistemas de Información  Fecha: 27/05/2024</p>

*Tabla 10 Flujo de aprobación*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.