

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 10-01-2025		
Código: SIG-TI-CKE-PL018		

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.

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 10-01-2025		
Código: SIG-TI-CKE-PL018		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.	3
2. ALCANCE.	3
3. POLITICAS.....	3
4. CONTROL DE CAMBIOS.....	6
5. FLUJO DE APROBACIÓN.....	7

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 10-01-2025		
Código: SIG-TI-CKE-PL018		

1. OBJETIVO.

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

Las políticas se utilizan para establecer y comunicar los lineamientos requeridos en el cual se asegure el logro de los objetivos del Proceso de Gestión de cambios, alineado a las decisiones de Seguridad de la Información.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los colaboradores de los centros de infraestructura tecnológica y mesa de servicios de la Gerencia de Tecnología de Keralty, como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en la Gestión de Servicios de TI (ITSM).

3. POLITICAS.

Las políticas y lineamientos generales que se han definido para el desarrollo y ejercicio de la Gestión de Cambios.

3.1. Un proceso de Gestión de Cambios basado en ITIL que se utilizará en toda la organización sin excepción.

3.2. 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 del proceso de cambios, quien revisará y analizará todas las solicitudes para ser incluidas en la agenda del comité de cambios.

3.3. La información que contiene la solicitud de cambio del formato RFC debe ser diligenciada de manera clara y completa con el objeto de que el comité de cambios pueda tomar decisiones a través de esta.

3.4. La solicitud a través del RFC debe ser radicada a través de un caso (ticket) registrado en la herramienta de gestión ITSM, a más tardar el día martes hasta las 2:00 pm, asegurando la asignación de dicha solicitud al grupo del comité de cambios.

3.5. Una vez registrada la solicitud de cambio con la información y documentación necesaria (RFC, pruebas, etc.) la herramienta lanzara automáticamente la notificación a los aprobadores de cambios para que previamente las solicitudes de cambios puedan ser analizadas, evaluadas y aprobadas antes del comité de cambios.

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 10-01-2025		
Código: SIG-TI-CKE-PL018		

3.6. En el comité de cambios solo se revisarán solo aquellos cambios que ya tengan en la herramienta la aprobación legalizada de los aprobadores.

3.7. Es de obligatoriedad la asistencia al comité de cambios de los miembros aprobadores.

3.8. En el CAB se socializa, analiza las solicitudes previamente aprobadas por los aprobadores del comité y en consenso reafirman la aprobación de las solicitudes de cambio.

3.9. 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.

3.10. Es responsabilidad del Gestor de Cambios garantizar que el RFC este completo por parte de los usuarios solicitantes, y mantener el control de los RFC recibidas para estudio previo al CAB.

3.11. El formato RFC solamente puede contener una (1) petición de cambio y este debe estar previamente revisado y aprobado por los directores o subgerentes de cada gerencia.

3.12. Todo RFC presentada, debe contener el plan de Rollback, el cual también tendrá que ser sustentado en el CAB, dando claridad de los tiempos de activación del paso atrás.

3.13. 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 que involucre dicho cambio.

3.14. Todo RFC que genere impacto en la operación, debe contener el aval del negocio.

3.15. En caso de que el cambio sea cancelado, se debe informar al grupo comité de cambios por email o por la herramienta quedando el ticket en estado cancelado.

3.16. El comité de cambios podrá ejecutarse con un Quorum o asistencia de mínimo un representante de cada área de tecnología más el Gestor de Cambios, los respectivos líderes que han presentado solicitudes de cambios y el Gestor de Incidentes. En caso de ausencia del Gestor de Cambios el CAB es precedido por el suplente.

3.17. 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.

3.18. 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.

3.19. 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

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 10-01-2025		
Código: SIG-TI-CKE-PL018		

podrán ser: Correo, teleconferencia o de reunión de manera presencial según citación dada la urgencia.

3.20. La duración y/o periodo de tiempo establecido para realizar y validar las revisiones post-implementación a los cambios (PIR) corresponderá a siete días en los cuales se verificará si la ejecución del cambio ocasionó incidentes, problemas o un nuevo cambio en la operación. En aquellos cambios en donde las características de validación de la ejecución del cambio ameriten más tiempo en la etapa de post implementación tendrá una duración máxima de un mes en la cual se verificará si la ejecución del cambio ocasionó incidentes, problemas o un nuevo cambio en la operación, esto aplica para todos los cambios.

3.21. 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.

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 10-01-2025		
Código: SIG-TI-CKE-PL018		

4. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
09/08/2023	Creación de documento	1.0
06/12/2024	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.	1.1

Tabla 1 Control de cambios

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha: 10-01-2025		
Código: SIG-TI-CKE-PL018		

5. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Jonnathan Cucunuba Área/Proceso Gestión de servicios TI Fecha: 09/08/2023	Nombre: Javier Galván Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Tecnología Fecha: 10/01/2025	Nombre: Javier Galván Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Tecnología Fecha: 10/01/2025

Tabla 2 Flujo de aprobación

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