

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

## 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.

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	4
2	ALCANCE.....	4
3	DEFINICIONES.....	5
4	CONSIDERACIONES ESPECIALES .....	6
5	ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	7
5.1	Gestor de Cambios .....	7
5.2	Solicitante del cambio .....	8
5.3	Aprobador(es) de cambios (CAB / E-CAB) .....	8
5.4	Equipo implementador del cambio .....	9
6	FLUJOS DE ESTADO DE CAMBIOS HERRAMIENTA.....	9
7	PRACTICAS RELACIONADAS.....	10
8	CAMBIOS NORMALES.....	11
8.1	Diagrama de Alto Nivel .....	11
8.2	Actividades de la práctica Cambios Normales .....	11
8.2.1	Registro y Categorización .....	11
8.2.2	Validación y Evaluación .....	13
8.2.3	Sesión Comité de cambios CAB Aprobación o Rechazado .....	14
8.2.4	Implementación y ejecución del cambio.....	15
8.2.5	Actualización y cierre.....	16
8.2.6	Matriz RACI Cambios Normales.....	18
9	CAMBIOS DE EMERGENCIA .....	19
9.1	Diagrama de Alto Nivel .....	20
9.2	Actividades de la práctica Cambios de Emergencia .....	20
9.2.1	Registro y Categorización .....	20
9.2.2	Comité cambios ECAB.....	21
9.2.3	Implementación y ejecución del cambio de Emergencia.....	22
9.2.4	Actualización y cierre.....	23
9.2.5	Matriz RACI Cambios de Emergencia .....	24
10	CAMBIOS ESTÁNDAR .....	25
10.1	Diagrama de Alto Nivel .....	26

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

10.2	Actividades de la práctica Cambios Estándar .....	27
10.2.1	Registro de Solicitud .....	27
10.2.2	Implementación y Ejecución del Cambio .....	28
10.2.3	Actualización y cierre .....	29
10.2.4	Matriz RACI Cambios Estándar .....	30
11	CONTROL DE CAMBIOS.....	32
12	FLUJO DE APROBACIÓN.....	33

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

## 1 OBJETIVO.

La Gestión de Cambios promueve la organización y la formalidad para la ejecución de los cambios, de tal forma que estos puedan ser implementados de una forma controlada, con lo cual se obtiene una reducción del riesgo para la operación de los servicios y consecuentemente la disminución del impacto en el negocio.

Este proceso es articulado principalmente con otros como la Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Configuración y activos y Gestión de Problemas para alcanzar el nivel de control que asegure el menor impacto en las operaciones como resultado de la implementación de los cambios.

## 2 ALCANCE.

El procedimiento, políticas y directrices descritas en el presente documento, hacen parte de la definición del proceso de Gestión de Cambios conforme a las buenas prácticas ITIL. Este proceso debe controlar los cambios sobre todos los activos del servicio y elementos de configuración identificados en la línea base y catálogo de servicios.

Cualquier proveedor, así como también otras áreas y subprocesos involucrados en la prestación de los servicios de TI hace parte de este 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

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

### 3 DEFINICIONES

- **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, preaprobado (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 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

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

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.
- **CI o Componentes informáticos:** Son todos aquellos recursos tecnológicos que hacen referencia a: Aplicativos, software de sistemas, sistemas operativos, bases de datos, redes, software ofimático, software de seguridad, hardware y equipos de comunicaciones.
- **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 de este.
- **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: (Post Implementation Review, Revisión Post Implementación):** Es una revisión que se realiza después de la implementación de un cambio o de un proyecto. Determina si el cambio o el proyecto fue exitoso e identifica oportunidades de mejora.
- **RFC (Request for change):** Requerimiento de cambio, es el formato estándar en el cual se registrarán cada una de las solicitudes de cambio. Este formato debe ser completado inicialmente por el solicitante o responsable del cambio.

## 4 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

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

en los respectivos ambientes pre productivos, las cuales deben estar alojadas en el ticket generado para la ejecución del cambio.

- En ninguna circunstancia el comité de cambios aprobará un despliegue para una plataforma CORE o de alto impacto, que no evidencie las pruebas correspondientes o que minimicen el riesgo de un incidente.
- 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, las cuales deben llevar la autorización específica del área de seguridad de la información y de los dueños del producto o servicio.
- Mensualmente se socializarán los resultados de las implementaciones de cambios a los grupos que conforman el CAB-ECAB gerentes y dueños de servicios.

## 5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 5.1 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 clientes están informados de la programación e impacto de los cambios.
- Garantiza que el Comité de Cambios es efectivo, que tiene autoridad y la información adecuada para tomar decisiones.
- Garantiza que los cambios se ajustan a los estándares y políticas del proceso.
- Debe colaborar efectivamente con los procesos de Incidentes, Problemas, Configuración y activos, capacidad y 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.
- Valida el calendario de cambios vigentes garantizando que por fechas, horarios y Cl's no se presenten colapsos en la implementación y en la operación.
- Verifica que como parte de la documentación del ticket de cambio estén adjuntas las pruebas (si aplica).
- Valida que el cambio se ha implementado con éxito en el entorno de producción.

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

- Diariamente revisa, evalúa los cambios que fueron implementados de acuerdo con el plan de trabajo, con las fechas establecidas y cierra el cambio con los resultados provistos por el coordinador del cambio.

## 5.2 Solicitante del cambio

- Genera la solicitud de cambio a través de la herramienta de gestión con sus respectivos soportes.
- Asegura la información completa del formato de RFC.
- Asegura que los aprobadores del comité revisen y aprueben el cambio y este quede legalizado en la herramienta, antes de la sesión del comité de lo contrario el cambio no se tendrá en cuenta en la agenda de dicha sesión.
- Presenta y expone el cambio en el CAB o E-CAB.
- Asegura la ejecución del cambio aprobado.
- Construye y entrega el informe del resultado del cambio, para que sea revisado y aprobado por el Gestor de Cambios.
- Asegura y adjunta las aprobaciones del negocio o las áreas que hagan parte o sean afectadas con el cambio a ejecutar.
- Coordina con los responsables de la infraestructura las tareas de cambio para la construcción, pruebas e implementación de un cambio.
- Planea y coordina los horarios de implementación de cambios de acuerdo con el plan creado previamente.
- 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.
- Documenta el ticket con la información y evidencias de la ejecución del cambio.

## 5.3 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).
- Es responsabilidad de los aprobadores de cambio analizar, evaluar y dejar legalizada la aprobación o rechazo del cambio en la herramienta ITSM – BMC.
- Deben asistir al comité de cambios (CAB) (ECAB) para revisar los cambios aprobados y validar calendario, fechas, CI's impactados y riesgos asociados.



<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

#### 5.4 Equipo implementador del cambio

- Garantiza que las actividades a implementar tengan un ticket de cambio formalizado en herramienta de gestión ITSM y ha sido socializado en el comité (CAB - ECAB) y esté debidamente aprobado antes de realizar cualquier implementación.
- Garantiza que se cuente con todos prerequisites para la ejecución del cambio.
- Realiza las actividades referentes al cambio solicitado y aprobado.
- Informa cada hito establecido durante la revisión y aprobación del cambio.
- Informa cualquier inconveniente que se presente durante la ejecución del cambio al solicitante y partes interesadas.
- Ejecuta las actividades que correspondan para el plan de marcha atrás en caso de ser necesario.
- Ejecuta y confirma la correcta operación posterior al cambio o al plan de marcha atrás.
- Confirma la finalización del cambio al gestor de cambios.
- Informa el resultado del cambio al negocio, partes interesadas y gestor de cambios.
- Genera evidencias del estado de la implementación del cambio y las carga en el ticket de cambio.

## 6 FLUJOS DE ESTADO DE CAMBIOS HERRAMIENTA

Para representar el ciclo de vida de un cambio es necesario hacerlo mediante estados, los cuales indiquen en qué etapa se encuentra el cambio. Con base en la configuración predefinida dentro de la herramienta se manejarán los siguientes estados:

- Borrador
- Petición de autorización
- Petición de cambio
- Programado para revisión
- Programado para aprobación
- Programado
- Implementación en curso
- Completado

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

- Cerrado
- Cancelado
- Pendiente
- Rechazado

Los estados sobre los cuales se cerrará el ticket serán: “Cerrado”, “Cancelado” y “Rechazado”.

## 7 PRACTICAS RELACIONADAS

El Proceso de Gestión de Cambios de servicio puede tener las siguientes relaciones con otros procesos:

RELACIONES	DESCRIPCIÓN
Gestión de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gestión de Incidentes debe comunicar de inmediato cuando una situación de falla real o inminente afecte el servicio y sea necesario un cambio para solucionarla. En este caso se elevará una solicitud de cambio con un nivel de prioridad alto e interpretado por el proceso de Gestión de Cambios como un cambio de emergencia.</li> <li>• La Gestión de Cambios debe mantener informado al proceso de Gestión de Incidentes sobre los avances de los cambios de emergencia y otros considerados normales para anticiparse a eventos no esperados</li> </ul>
Gestión de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como resultado de la investigación y diagnóstico de la causa raíz de un problema puede ser requerida la implementación de un cambio para su solución por lo que la Gestión de Problemas elevará una solicitud de cambio cuando sea necesario.</li> </ul>
Gestión de Configuraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Gestión de Configuraciones aporta la información de los CI's que conforman los servicios para que la Gestión de Cambios pueda realizar sus valoraciones de impacto y riesgo basados en esta información.</li> <li>• Por su parte la Gestión de Cambios notifica a la Gestión de Configuraciones los cambios que han sido implementados con éxito para que la información de los CI's que han sido modificados sea actualizada / corroborada en la CMDB</li> </ul>

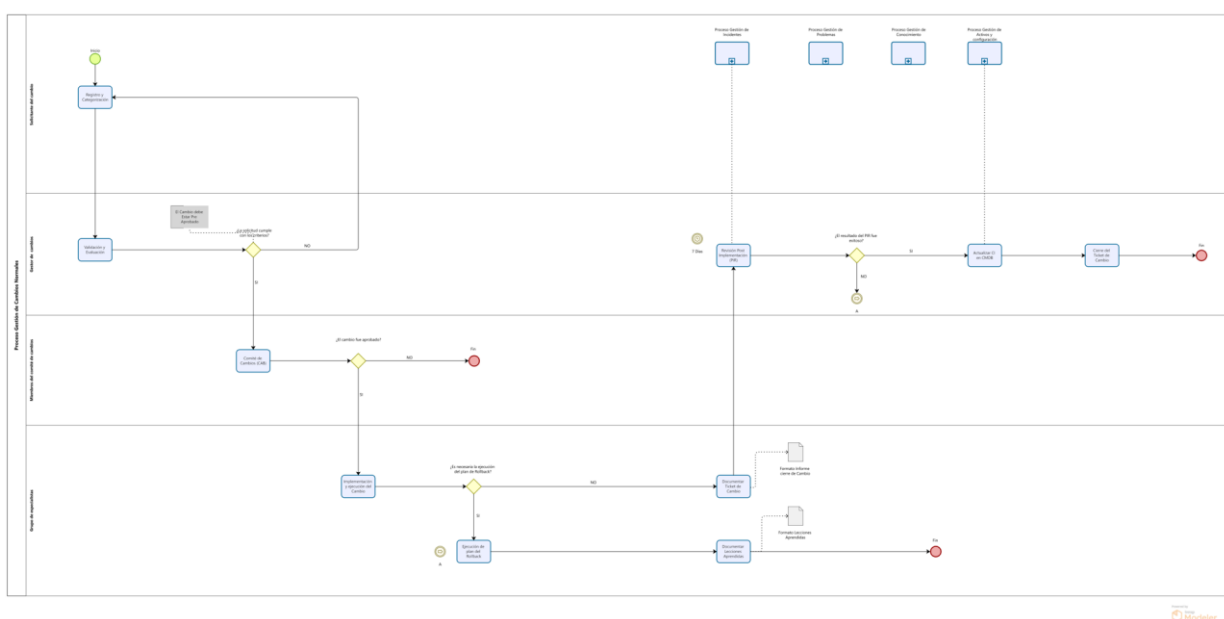
*Tabla 1 Prácticas relacionadas*

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

## 8 CAMBIOS NORMALES

### 8.1 Diagrama de Alto Nivel

En alto nivel, ITIL define macro actividades para el proceso de Gestión Cambios Normales que se ilustran a continuación:



### 8.2 Actividades de la práctica Cambios Normales

A continuación, se relacionan las actividades del proceso gestión de Cambios.

#### 8.2.1 Registro y Categorización

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

<b>Responsable</b>	:	Solicitante del Cambio. Dueño de Servicio.
<b>Objetivo</b>	:	Registro de la solicitud, es importante que se puedan tener las aprobaciones legalizadas en la herramienta antes del comité.
<b>Acciones</b>	:	<p>1.2 El solicitante del cambio diligencia el formato de cambios (RFC) a través del cual se presenta formalmente el cambio; registrando en este la información propia de la necesidad del cambio, la justificación y el objetivo.</p> <p>El RFC debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutograma con la ejecución de actividades</li> <li>• Pruebas realizadas (En caso de que aplique)</li> <li>• En caso de que sea un servicio nuevo se debe garantizar que esté creado en la herramienta ITSM BMC – y cuente con ANS's establecidos y niveles de escalamiento (Si aplica).</li> <li>• Minutograma de actividades Rollback (Plan de marcha atrás).</li> <li>• A quien escalar en caso del algún problema durante la ventana.</li> </ul> <p>Este RFC se encuentra disponible en la siguiente ruta:  <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjLUetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjLUetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL</a>  para que pueda ser descargado y diligenciado según se requiera.</p> <p>1.3 Una vez diligenciado el RFC se debe se debe ingresar a la herramienta de gestión BMC enlace de ingreso <a href="https://cdskeraltyti-dwp.onbmc.com">https://cdskeraltyti-dwp.onbmc.com</a> para realizar la creación del ticket en el cual debe diligenciar los campos obligatorios para el registro. Después de haber realizado la creación del ticket y adjuntado al mismo el RFC e información como pruebas y evidencias (si aplica) la herramienta enviará de manera automática la solicitud de aprobación o rechazo a los miembros autorizadores.</p> <p>Nota 1: Es responsabilidad del solicitante del cambio garantizar que todas las aprobaciones estén legalizadas en la herramienta previamente al comité.</p> <p>Nota 2: Los cambios que no tengan las aprobaciones no se tendrán en cuenta en la agenda del comité de cambios.</p> <p>(Ver manual de creación de ticket de cambio en la herramienta anexo en la ruta <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1gPikOssmqirAzStE-Tx98u2v58TE-n63?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1gPikOssmqirAzStE-Tx98u2v58TE-n63?usp=drive_link</a>)</p> <p><b>Nota:</b> El solicitante de cambio debe garantizar la participación del dueño del servicio en todo el ciclo de vida del cambio.</p>
<b>Entregable</b>	:	RFC Diligenciado. Ticket creado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	:	Durante la creación
<b>Trazabilidad</b>	:	Herramienta de gestión de servicio ITSM Formato RFC

*Tabla 2 Registro y categorización*

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

### 8.2.2 Validación y Evaluación

<b>Responsable</b>	:	Gestor de Cambios
<b>Objetivo</b>	:	Validar y Evaluar la información y completitud del RFC
<b>Acciones</b>	:	<p>El Gestor de Cambios recibirá el ticket de cambio con el formato RFC adjunto, este debe contener toda la información y soportes necesarios para la evaluación de la solicitud.</p> <p><b>Revisión cambios normales:</b> para esta revisión solamente se tendrán en cuenta aquellas solicitudes recibidas hasta 24 horas antes de la hora definida para el comité. Hasta los martes y jueves hasta las 2:00 pm.</p> <p><b>Días de comité de cambios:</b> miércoles de 2:00 a 4:00 pm</p> <p><b>Días de comité de cambios:</b> viernes de 2:00 a 4:00 pm</p> <p>(ver documento Políticas del comité de cambios en la ruta : <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjLUetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjLUetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL</a>)</p> <p>Solicitudes que se reciban por fuera de este rango definido, serán tenidas en cuenta para el siguiente comité de cambios, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos.</p> <p><b>Nota:</b> Como parte de la revisión se busca identificar que toda la información del RFC esté completa, de igual manera que se encuentren legalizadas las aprobaciones en la herramienta ITSM por parte de los miembros definidos y las pruebas en ambientes pre productivos (si aplica).</p> <p><b>Revisión cambios de emergencia:</b> Para estas solicitudes se debe notificar al grupo "<a href="mailto:ComiteControldeCambios@colsanitas.com">ComiteControldeCambios@colsanitas.com</a>" que se encuentra habilitado en la plataforma de correo electrónico de Keralty copiando al gestor de cambios relacionando el número de ticket de cambio y justificando la solicitud, esto con la finalidad que los miembros del ECAB tomen la decisión de aprobar o rechazar el cambio propuesto.</p>

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

	<p><b>¿La solicitud de cambio cumple con los criterios para que pueda ser evaluada en el comité?</b></p> <p>El gestor de cambios debe realizar la validación del ticket de cambio verificando tenga legalizadas las aprobaciones y la documentación.</p> <p><b>Si:</b> si cumple con los criterios se incluirá este cambio en la agenda de cambios postulados para que se revise y socialicen en el comité.</p> <p>Ir a la actividad No. 7.5 Aprobación o Rechazo CAB</p> <p><b>No:</b> si la solicitud de cambio no cumple con los criterios no procederá dicha solicitud y quedará pendiente para la próxima sesión de comité</p> <p>Cancelación: el líder del cambio puede hacer la solicitud de cancelar el cambio para que este no sea postulado en el comité.</p>
<b>Entregable</b>	: RFC Diligenciado. Ticket creado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	: Durante la validación
<b>Trazabilidad</b>	: Herramienta de gestión de servicio ITSM Formato RFC

*Tabla 3 Validación y evaluación*

### 8.2.3 Sesión Comité de cambios CAB Aprobación o Rechazo

<b>Responsable</b>	: Miembros del comité de cambios.
<b>Objetivo</b>	: Revisar en la <b>Sesión comité</b> de cambios CAB el cambio ya preaprobado si cumple con los criterios para ser aprobado o rechazado.
<b>Acciones</b>	<p>El comité de cambios debe tener en consideración que el cambio que está siendo analizado y evaluado ya fue preaprobado por parte de los aprobadores y deberá determinar si continua con la aprobación o se rechaza el cambio basándose en la siguiente información:</p> <p>RFC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutograma con la ejecución de actividades</li> <li>• Pruebas realizadas (En caso de que aplique)</li> <li>• Minutograma de actividades Rollback (Plan de marcha atrás)</li> <li>• A quien escalar en caso del algún problema durante la ventana</li> </ul> <p>E información relevante para la toma de decisiones:</p>

Versión:4.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS	
Fecha:10-01-2025		
Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis de los resultados de la matriz de riesgo.</li> <li>✓ Fechas de implementación.</li> <li>✓ CI's impactados.</li> <li>✓ Áreas de negocio impactadas.</li> <li>✓ Servicio.</li> <li>✓Cuál es el beneficio para a la organización.</li> </ul> <p>En consenso se revisará el punto de vista de las áreas de tecnología evaluando las implicaciones técnicas a nivel de infraestructura, base de datos, redes y comunicaciones, aplicaciones y recursos.</p> <p><b>Nota:</b> En la sesión debe participar activamente el dueño de servicio quien deberá justificar el cambio y su impacto en la operación y en el negocio.</p> <p><b>¿El cambio fue aprobado?</b></p> <p><b>Si:</b> Cuando los miembros del comité de cambios determinan que el cambio cumple con los criterios para ser aprobado autorizan la implementación.</p> <p>Ir a la actividad Implementación y ejecución del cambio.</p> <p><b>No:</b> Si bien el cambio previamente fue aprobado por los miembros definidos puede ocurrir que en la sesión de comité con el análisis de los líderes técnicos y con el consenso de los participantes se determine que el cambio represente algún tipo de riesgo o novedad y decida denegar el cambio.</p>
		Entregable
		:
		RFC Diligenciado. Ticket creado en la herramienta de gestión ITSM
		Plazo
		:
		Durante la sesión de comité de cambios.
		Trazabilidad
		:
		Herramienta de gestión de servicio ITSM Formato RFC

*Tabla 4 Sesión Comité de cambios CAB Aprobación o Rechazado*

#### 8.2.4 Implementación y ejecución del cambio

Responsable	:	Grupos especialistas
-------------	---	----------------------

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

<b>Objetivo</b>	:	Realizar la ejecución de implementación del cambio autorizado identificando si la ejecución del cambio es exitosa o si por el contrario se debe realizar la implementación del rollback documentando las lecciones aprendidas
<b>Acciones</b>	:	<p>El grupo especialista realizara la ejecución de las actividades descritas en el formato RFC en la sección minuto-grama ejecución de actividades donde se detalla cada una de las actividades y responsables.</p> <p>Derivado de la ejecución de las actividades del plan de trabajo se debe realizar la siguiente validación:</p> <p><b>¿Es necesaria la ejecución del plan de rollback?</b></p> <p><b>Si:</b> Ir actividad Ejecución plan de rollback</p> <p><b>No:</b> Ir a la actividad documentar ticket de cambio</p> <p><b>Ejecución del plan de rollback</b></p> <p>En el proceso de ejecución de actividades se identifica que no se puede alcanzar o cumplir con el objetivo del cambio porque se presentaron novedades durante la ejecución se debe realizar las actividades que quedaron descritas en el formato RFC en la sección minuto-grama actividades rollback el cual le garantice al solicitante del cambio y a la operación que quedo restaurada a la última versión antes de la ventana del cambio.</p> <p><b>Ir a realizar la documentación de lecciones aprendidas:</b></p> <p><b>Ver anexo:</b> Formato de lecciones aprendidas xls</p> <p><b>Nota:</b> El solicitante del ticket actual al cual se le implemento plan de rollback deberá generar un nuevo ticket y al volver a postular la solicitud dentro de la documentación deberá adjuntar el formato de lecciones aprendidas identificando las fallas presentadas y como en esta nueva postulación se aplicaron esas lecciones.</p>
<b>Entregable</b>	:	Ticket documentado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	:	Durante la implementación del cambio
<b>Trazabilidad</b>	:	Herramienta de gestión de servicio ITSM Documento de lecciones aprendidas

*Tabla 5 Implementación y ejecución del cambio*

### 8.2.5 Actualización y cierre

<b>Responsable</b>	:	<p>Grupos especialistas</p> <p>Gestor de Incidentes</p> <p>Gestor de Activos y configuraciones</p> <p>Gestor de Cambios</p>
--------------------	---	---



<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

<b>Objetivo</b>	: Cerrar el ticket de cambio conforme a la documentación y lineamientos de la gestión.
<b>Acciones</b>	<p><b>Documentar Ticket de cambio</b></p> <p>El grupo especialista y solicitante deberán documentar el ticket de cambio como mínimo con la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmación por parte del negocio.</li> <li>○ Print de pantalla de scripts /Snapshot</li> <li>○ Correos de evidencia de ejecución de actividades por parte de los ejecutores.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El solicitante de cambio deberá notificar por correo electrónico al gestor de cambios al siguiente día hábil de la ejecución notificando el resultado y adjuntando las evidencias en el ticket en la herramienta de gestión.</p> <p>Si el servicio relacionado al cambio es nuevo o se va a modificar, el coordinador del cambio o dueño de servicio debe remitir el formato diligenciado a la gestión de entregas de servicios (FESAS) por medio de las siguientes cuentas: <a href="mailto:emerson.vargas@colsanitas.com">emerson.vargas@colsanitas.com</a> y <a href="mailto:alexrojas@keralty.com">alexrojas@keralty.com</a>.</p> <p><b>Revisión post implementación PIR (ticket de cambio)</b></p> <p>El gestor de cambios realizará la validación si el cambio fue ejecutado con éxito por lo cual el ticket podría permanecer abierto durante los siguientes 7 días para comprobar que no se hayan presentado incidentes en la operación.</p> <p><b>Nota 1:</b> Es responsabilidad del gestor de incidentes tener identificados los cambios ejecutados diarios, semanal y mensualmente detectando posibles incidentes que estén asociados a la ejecución de los cambios haciendo la relación en la herramienta de gestión ITSM al ticket principal de cambio.</p> <p><b>Nota 2:</b> Adicional a lo anterior deberá notificar por correo electrónico al gestor de cambios reportando la novedad.</p> <p><b>¿El resultado del PIR fue exitoso?</b></p> <p><b>Si:</b> Ir a la actividad cierre del ticket de cambio.</p> <p><b>No:</b> Regresar a la actividad Ejecución plan de rollback</p> <p><b>Cierre del ticket de cambio</b></p> <p>El gestor de cambios después de la ejecución de todas las actividades deberá realizar el cierre del ticket de cambio estableciendo si el cambio fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con éxito</li> <li>• Exitoso Con Problemas</li> </ul>

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin éxito</li> </ul>
<b>Entregable</b>	:	Ticket documentado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	:	Durante la implementación del cambio
<b>Trazabilidad</b>	:	Herramienta de gestión de servicio ITSM Documento de lecciones aprendidas

*Tabla 6 Actualización y cierre*

### 8.2.6 Matriz RACI Cambios Normales

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.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

	<b>Gestor de Cambios</b>	<b>Solicitante de Cambios</b>	<b>Miembros Autorizadores del comité CAB</b>	<b>Grupo de Especialistas</b>
<b>Registro y Categorización</b>	A	R	I	-

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

<b>Validación y Evaluación</b>	<b>A / R</b>	<b>C/I</b>	<b>I</b>	<b>-</b>
<b>Aprobación o Rechazo del Cambio (CAB)</b>	A	C/I	R	C/I
<b>Implementación y ejecución del cambio</b>	A	C/I	I	R
<b>Actualización y cierre</b>	A / R	I	I	R

*Tabla 7 Matriz RACI cambios Normales*

<b>R</b>	<b>Responsable:</b> Ejecuta actividades/ tareas
<b>A</b>	<b>Responsable final:</b> Responsable de la calidad y resultado final
<b>C</b>	<b>Consultado:</b> Consultado para una tarea/ actividad para proveer información adicional
<b>I</b>	<b>Informado:</b> Necesita ser actualizado sobre las actividades/ tareas

## 9 CAMBIOS DE EMERGENCIA

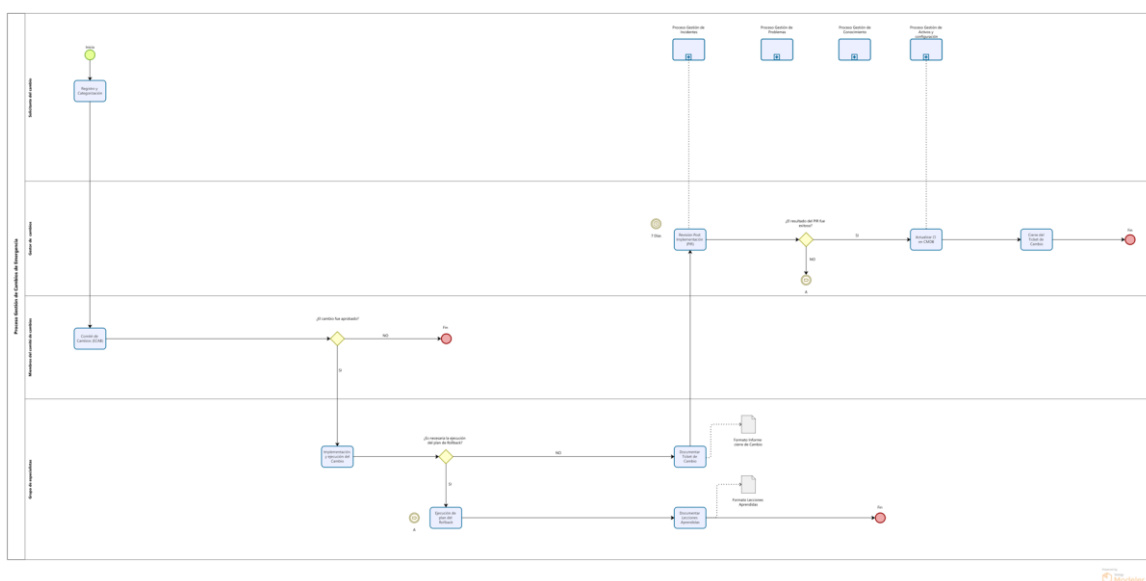
El cambio de Emergencia generalmente se utiliza para reparar una degradación o pérdida del servicio de TI que está afectando negativamente al negocio con un alto nivel de severidad. Los cambios que están destinados a hacer una mejora de negocio inmediatamente requerida se manejan como cambios de emergencia.

- En caso de que se requiera presentar un cambio de emergencia en el ECAB se debe indicar lo siguiente:
  - ¿Por qué es un cambio de emergencia?
  - ¿Este cambio de emergencia soluciona algún incidente critico de la operación?
  - ¿Qué Ci impacta este cambio de emergencia?
  - ¿Cuenta con los recursos para implementar este cambio?
- 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.
- 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 en el próximo CAB.

## 9.1 Diagrama de Alto Nivel



## 9.2 Actividades de la práctica Cambios de Emergencia

### 9.2.1 Registro y Categorización

<b>Responsable</b>	: Solicitante del Cambio. Dueño de Servicio.
<b>Objetivo</b>	: Registrar y/o legalizar la solicitud de cambio de emergencia.
<b>Acciones</b>	: <p>1.2 El solicitante del cambio de emergencia debe diligenciar el formato de cambios (RFC) a través del cual se presenta formalmente; registrando en este la información propia de la necesidad del cambio, la justificación y el objetivo.</p> <p>El RFC debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutograma con la ejecución de actividades</li> <li>• Minutograma de actividades Rollback (Plan de marcha atrás)</li> <li>• A quien escalar en caso del algún problema durante la ventana</li> </ul>

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

	<p>Este RFC se encuentra disponible en la siguiente ruta: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjJLuetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjJLuetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL</a> para que pueda ser descargado y diligenciado según se requiera.</p> <p>1.3 Una vez diligenciado el RFC se debe se debe ingresar a la herramienta de gestión BMC enlace de ingreso <a href="https://cdskeraltyti-dwp.onbmc.com">https://cdskeraltyti-dwp.onbmc.com</a> para realizar la creación del ticket en el cual debe diligenciar los campos obligatorios para el registro.</p> <p>(Ver manual de creación de ticket de cambio en la herramienta anexo en la ruta <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjJLuetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjJLuetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL</a>)</p> <p><b>Nota 1:</b> El solicitante de cambio de emergencia debe garantizar que el dueño de servicio este notificado del cambio que se va a realizar al servicio.</p>
<b>Entregable</b>	: RFC Diligenciado. Ticket creado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	: Durante la creación
<b>Trazabilidad</b>	: Herramienta de gestión de servicio ITSM Formato RFC

*Tabla 8 Registro y categorización*

### 9.2.2 Comité cambios ECAB

<b>Responsable</b>	: Gerente Corporativo De Infraestructura Gerente Corporativo De Tecnología Gerente Corporativo De Desarrollo Gerente Corporativo De Seguridad
<b>Objetivo</b>	: Realizar la validación de las características de impacto y servicio del cambio de emergencia y aprobar o rechazar la solicitud.
<b>Acciones</b>	<p>Una vez generado el ticket de cambio de emergencia con el formato RFC adjunto debe enviar un correo al grupo “<a href="mailto:ComiteControldeCambios@colsanitas.com">ComiteControldeCambios@colsanitas.com</a>” solicitando la aprobación mínima de las gerencias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Javier Galván</li> <li>• Carlos Robles</li> <li>• Alejandro Ramírez</li> <li>• Fabian Aguirre</li> </ul> <p><b>¿El cambio fue Aprobado?</b></p> <p><b>Si:</b> Ir actividad Implementación y ejecución del cambio.</p>

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

		<p><b>No</b> Ir a la actividad Cierre de Ticket</p> <p><b>Nota:</b> Este cambio de emergencia debe estar sustentando con el número de ticket de un incidente Mayor. (si aplica).</p>
<b>Entregable</b>	:	Ticket de cambio de Emergencia Formato RFC
<b>Plazo</b>	:	Durante la solicitud de aprobación o rechazo
<b>Trazabilidad</b>	:	Herramienta de gestión de servicio ITSM Formato RFC Correo

*Tabla 9 Comité de cambios ECAB*

### 9.2.3 Implementación y ejecución del cambio de Emergencia

<b>Responsable</b>	:	Grupos Especialistas
<b>Objetivo</b>	:	Realizar la ejecución de implementación del cambio de emergencia autorizado identificando si la ejecución del cambio es exitosa o si por el contrario se debe realizar la implementación del rollback documentando las lecciones aprendidas
<b>Acciones</b>	:	<p>El grupo especialista realizara la ejecución de las actividades descritas en el formato RFC en la sección minuto-grama ejecución de actividades donde se detalla cada una de las actividades y responsables.</p> <p>Derivado de la ejecución de las actividades del plan de trabajo de emergencia se debe realizar la siguiente validación:</p> <p><b>¿Es necesario la ejecución del plan de rollback?</b></p> <p><b>Si:</b> Ir actividad Ejecución plan de rollback</p> <p><b>No:</b> Ir a la actividad documentar ticket de cambio</p> <p><b>Ejecución del plan de rollback</b></p> <p>En el proceso de ejecución de actividades se identifica que no se puede alcanzar o cumplir con el objetivo del cambio porque se presentaron novedades durante la ejecución se debe realizar las actividades que quedaron descritas en el formato RFC en la sección minuto-grama actividades rollback el cual le garantice al solicitante del cambio y a la operación que quedo restaurada a la última versión antes de la ventana del cambio.</p>

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

	<p><b>Ir a realizar la documentación de lecciones aprendidas:</b></p> <p><b>Ver anexo:</b> Formato de lecciones aprendidas.xls</p> <p><b>Nota:</b> El solicitante del ticket actual al cual se le implementó plan de rollback deberá generar un nuevo ticket y al volver a postular la solicitud dentro de la documentación deberá adjuntar el formato de lecciones aprendidas identificando las fallas presentadas y como en esta nueva postulación se aplicaron esas lecciones.</p>
<b>Entregable</b>	: Ticket documentado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	: Durante la implementación del cambio
<b>Trazabilidad</b>	: Herramienta de gestión de servicio ITSM Documento de lecciones aprendidas

*Tabla 10 Implementación y ejecución del cambio de emergencia*

#### 9.2.4 Actualización y cierre

<b>Responsable</b>	: Grupos especialistas Gestor de Incidentes Gestor de Activos y configuraciones Gestor de Cambios
<b>Objetivo</b>	: Cerrar el ticket de cambio de Emergencia conforme a la documentación y lineamientos de la gestión.
<b>Acciones</b>	<p><b>Documentar Ticket de cambio de Emergencia</b></p> <p>El grupo especialista y solicitante deberán documentar el ticket de cambio como mínimo con la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmación por parte del negocio.</li> <li>○ Print de pantalla de scripts /Snapshot</li> <li>○ Correos de evidencia de ejecución de actividades por parte de los ejecutores.</li> <li>○ Notificar a la Gestión de incidentes y documentar el cierre del ticket de IM y de los tickets hijos.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El solicitante de cambio deberá notificar por correo electrónico al gestor de cambios al siguiente día hábil de la ejecución notificando el resultado y adjuntando las evidencias en el ticket en la herramienta de gestión.</p> <p>Si el servicio relacionado al cambio es nuevo o se va a modificar, el coordinador del cambio o dueño de servicio debe remitir el formato diligenciado a la gestión de entregas de servicios (FESAS) por medio de las siguientes cuentas: <a href="mailto:emerson.vargas@colsanitas.com">emerson.vargas@colsanitas.com</a> y <a href="mailto:alexrojas@keralty.com">alexrojas@keralty.com</a>.</p>

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

	<b>Revisión post implementación PIR (ticket de cambio)</b>	
	El gestor de cambios realizará la validación si el cambio fue ejecutado con éxito por lo cual el ticket podría permanecer abierto durante los siguientes 7 días para comprobar que no se hayan presentado incidentes en la operación.	
	<p><b>Nota 1:</b> Es responsabilidad del gestor de incidentes tener identificados los cambios ejecutados diarios, semanal y mensualmente detectando posibles incidentes que estén asociados a la ejecución de los cambios haciendo la relación en la herramienta de gestión ITSM al ticket principal de cambio.</p> <p><b>Nota 2:</b> Adicional a lo anterior deberá notificar por correo electrónico al gestor de cambios reportando la novedad.</p>	
	<p><b>¿El resultado del PIR fue exitoso?</b></p> <p><b>Si:</b> Ir a la actividad cierre del ticket de cambio</p> <p><b>No:</b> Regresar a la actividad Ejecución plan de rollback</p> <p><b>Cierre del ticket de cambio</b></p> <p>El gestor de cambios después de la ejecución de todas las actividades deberá realizar el cierre del ticket de cambio estableciendo si el cambio fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con éxito</li> <li>• Exitoso Con Problemas</li> <li>• Sin éxito</li> </ul>	
<b>Entregable</b>	:	Ticket documentado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	:	Durante la implementación del cambio
<b>Trazabilidad</b>	:	Herramienta de gestión de servicio ITSM Documento de lecciones aprendidas

*Tabla 11 Actualización y cierre*

### 9.2.5 Matriz RACI Cambios de Emergencia

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.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la



<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

	Gestor de Cambios	Solicitante de cambios	Miembros Aprobadores comité ECAB	Grupos Especialistas
<b>Registro y categorización</b>	A	R	I	I/C
<b>Aprobación o Rechazo ECAB</b>	A	I/C	R	I/C
<b>Implementación y ejecución del cambio</b>	A	I/C	I	R
<b>Actualización y Cierre</b>	A/R	R	I	R

*Tabla 12 Matriz RACI cambios de emergencia*

<b>R</b>	<b>Responsable:</b> Ejecuta actividades/ tareas
<b>A</b>	<b>Responsable final:</b> Responsable de la calidad y resultado final
<b>C</b>	<b>Consultado:</b> Consultado para una tarea/ actividad para proveer información adicional
<b>I</b>	<b>Informado:</b> Necesita ser actualizado sobre las actividades/ tareas

## 10 CAMBIOS ESTÁNDAR

Un cambio estándar es un cambio de bajo riesgo y bajo impacto que está predefinido y prea probado. 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 preinsertada.

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

- El cambio debe estar 100% documentado

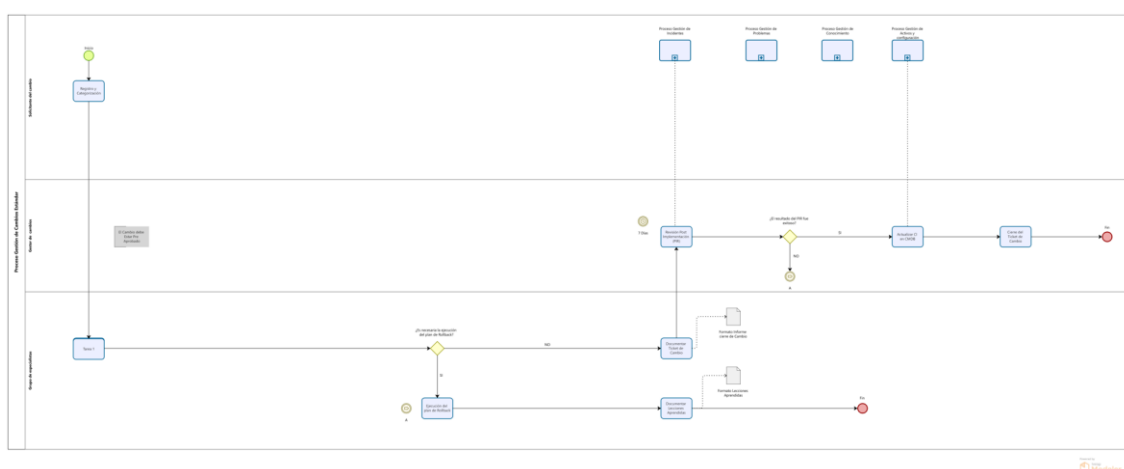
<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

- El cambio debe tener un paso a paso en donde indique los resultados de cada actividad
- El cambio debió pasar por lo menos 5 veces por el comité de cambios normales CAB, en donde la ejecución y los resultados siempre hayan 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 el catálogo 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.

A partir de la postulación de un cambio normal a estándar en ese momento inicia a aplicar los prerequisites incluido la ejecución de los 5 cambios normales, no se tendrá en consideración los cambios anteriormente implementados.

## 10.1 Diagrama de Alto Nivel



<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

## 10.2 Actividades de la práctica Cambios Estándar

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

### 10.2.1 Registro de Solicitud

<b>Responsable</b>	:	Solicitante del Cambio. Dueño de Servicio.
<b>Objetivo</b>	:	Registrar y/o legalizar la solicitud de cambio de estándar
<b>Acciones</b>	:	<p>Los cambios estándar si bien no pasan por evaluación en el comité de cambios CAB si debe quedar evidencia del formato RFC diligenciado y número de ticket legalizado en la herramienta ITSM.</p> <p>El Gestor de cambios identifica que la solicitud de cambio este en el listado de cambios estándar y con ello aprobar el cambio.</p> <p>1.2 El solicitante del cambio de estándar debe diligenciar el formato de cambios (RFC) a través del cual se presenta formalmente el cambio; registrando en este la información propia de la necesidad del cambio, la justificación y el objetivo.</p> <p>El RFC debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutograma con la ejecución de actividades</li> <li>• Minutograma de actividades Rollback (Plan de marcha atrás)</li> <li>• A quien escalar en caso del algún problema durante la ventana</li> </ul> <p>Este RFC se encuentra disponible en la siguiente ruta:  <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjLUetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-iNjLUetEww9vHLiMuF0dJNhp_6AxpL</a>  para que pueda ser descargado y diligenciado según se requiera.</p> <p>1.3 Una vez diligenciado el RFC se debe se debe ingresar a la herramienta de gestión BMC link de ingreso <a href="https://cdskeraltyti-dwp.onbmc.com">https://cdskeraltyti-dwp.onbmc.com</a> para realizar la creación del ticket en el cual debe diligenciar los campos obligatorios para el registro.</p> <p>(Ver manual de creación de ticket de cambio en la herramienta anexo en la ruta <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1gPikOssmqirAzStE-Tx98u2v58TE-n63">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1gPikOssmqirAzStE-Tx98u2v58TE-n63</a>)</p>
<b>Entregable</b>	:	RFC Diligenciado. Ticket creado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	:	Durante la creación
<b>Trazabilidad</b>	:	Herramienta de gestión de servicio ITSM Formato RFC

Tabla 13 Registro de solicitud

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

### 10.2.2 Implementación y Ejecución del Cambio

<b>Responsable</b>	:	Grupos Especialistas
<b>Objetivo</b>	:	Realizar la ejecución de implementación del cambio de estándar autorizado identificando si la ejecución del cambio es exitosa o si por el contrario se debe realizar la implementación del rollback documentando las lecciones aprendidas
<b>Acciones</b>	:	<p>El grupo especialista realizara la ejecución de las actividades descritas en el formato RFC en la sección minuto-grama ejecución de actividades donde se detalla cada una de las actividades y responsables.</p> <p>Derivado de la ejecución de las actividades del plan de trabajo se debe realizar la siguiente validación:</p> <p><b>¿Es necesaria la ejecución del plan de rollback?</b></p> <p><b>Si:</b> Ir actividad Ejecución plan de rollback</p> <p><b>No:</b> Ir a la actividad documentar ticket de cambio</p> <p><b>Ejecución del plan de rollback</b></p> <p>En el proceso de ejecución de actividades se identifica que no se puede alcanzar o cumplir con el objetivo del cambio porque se presentaron novedades durante la ejecución se debe realizar las actividades que quedaron descritas en el formato RFC en la sección minuto-grama actividades rollback el cual le garantice al solicitante del cambio y a la operación que quedo restaurada a la última versión antes de la ventana del cambio.</p> <p><b>Ir a realizar la documentación de lecciones aprendidas:</b></p> <p><b>Ver anexo:</b> Formato de lecciones aprendidas xls</p> <p><b>Nota:</b> El solicitante del ticket actual al cual se le implemento plan de rollback deberá generar un nuevo ticket y al volver a postular la solicitud dentro de la documentación deberá adjuntar el formato de lecciones aprendidas identificando las fallas presentadas y como en esta nueva postulación se aplicaron esas lecciones.</p> <p>Fin</p>
<b>Entregable</b>	:	Ticket documentado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	:	Durante la implementación del cambio
<b>Trazabilidad</b>	:	Herramienta de gestión de servicio ITSM Documento de lecciones aprendidas

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

*Tabla 14 Implementación y ejecución del cambio*

### 10.2.3 Actualización y cierre

<b>Responsable</b>	: Grupos especialistas Gestor de Incidentes Gestor de Activos y configuraciones Gestor de Cambios
<b>Objetivo</b>	: Cerrar el ticket de cambio de estándar conforme a la documentación y lineamientos de la gestión.
<b>Acciones</b>	<p><b>Documentar Ticket de cambio de estándar</b></p> <p>El grupo especialista y solicitante deberán documentar el ticket de cambio como mínimo con la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmación por parte del negocio.</li> <li>○ Print de pantalla de scripts /Snapshot</li> <li>○ Correos de evidencia de ejecución de actividades por parte de los ejecutores.</li> <li>○ Notificar a la Gestión de incidentes y documentar el cierre del ticket de IM y de los tickets hijos.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El solicitante de cambio deberá notificar por correo electrónico al gestor de cambios al siguiente día hábil de la ejecución notificando el resultado y adjuntando las evidencias en el ticket en la herramienta de gestión.</p> <p>:</p> <p>Si el servicio relacionado al cambio es nuevo o se va a modificar, el coordinador del cambio o dueño de servicio debe remitir el formato diligenciado a la gestión de entregas de servicios (FESAS) por medio de las siguientes cuentas: <a href="mailto:emerson.vargas@colsanitas.com">emerson.vargas@colsanitas.com</a> y <a href="mailto:alexrojas@keralty.com">alexrojas@keralty.com</a>.</p> <p><b>Revisión post implementación PIR (ticket de cambio)</b></p> <p>El gestor de cambios realizará la validación si el cambio fue ejecutado con éxito por lo cual el ticket podría permanecer abierto durante los siguientes 7 días para comprobar que no se hayan presentado incidentes en la operación.</p> <p><b>Nota 1:</b> Es responsabilidad del gestor de incidentes tener identificados los cambios ejecutados diarios, semanal y mensualmente detectando posibles incidentes que estén</p>

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

	<p>asociados a la ejecución de los cambios haciendo la relación en la herramienta de gestión ITSM al ticket principal de cambio.</p> <p><b>Nota 2:</b> Adicional a lo anterior deberá notificar por correo electrónico al gestor de cambios reportando la novedad.</p> <p><b>¿El resultado del PIR fue exitoso?</b></p> <p><b>Si:</b> Ir a la actividad cierre del ticket de cambio</p> <p><b>No:</b> Regresar a la actividad Ejecución plan de rollback</p> <p><b>Cierre del ticket de cambio</b></p> <p>El gestor de cambios después de la ejecución de todas las actividades deberá realizar el cierre del ticket de cambio estableciendo si el cambio fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con éxito</li> <li>• Exitoso Con Problemas</li> <li>• Retirado</li> <li>• Sin éxito</li> </ul>
<b>Entregable</b>	: Ticket documentado en la herramienta de gestión ITSM
<b>Plazo</b>	: Durante la implementación del cambio
<b>Trazabilidad</b>	: Herramienta de gestión de servicio ITSM Documento de lecciones aprendidas

*Tabla 15 Actualización y cierre*

#### 10.2.4 Matriz RACI Cambios Estándar

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.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

	<b>Gestor de Cambios</b>	<b>Solicitante de cambios</b>	<b>Grupos Especialistas</b>
<b>Registro de Solicitud</b>	A	R	C/I
<b>Implementación y Ejecución del Cambio</b>	A	I/C	R
<b>Actualización y Cierre</b>	A/R	R	R

*Tabla 16 Matriz RACI cambios estándar*

<b>R</b>	<b>Responsable:</b> Ejecuta actividades/ tareas
<b>A</b>	<b>Responsable final:</b> Responsable de la calidad y resultado final
<b>C</b>	<b>Consultado:</b> Consultado para una tarea/ actividad para proveer información adicional
<b>I</b>	<b>Informado:</b> Necesita ser actualizado sobre las actividades/ tareas

<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

## 11 CONTROL DE CAMBIOS.

<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
30/07/2020	Procedimiento liberado	1.0
30/09/2022	Actualización de procedimiento y formato	2.0
30/04/2024	Ajuste definiciones y actividades	3.0
08/08/2024	Inclusión política de gestión de entrega de servicios (nuevos y modificación).	4.0
06/12/2024	Inclusión de socialización de resultados de implementaciones mensuales.	4.1

*Tabla 17 Control de cambios*



<b>Versión:4.1</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS</b>	
<b>Fecha:10-01-2025</b>		
<b>Código:SIG-TI-CKE-PL018-PR033</b>		

## 12 FLUJO DE APROBACIÓN.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Equipo GCT Área/Proceso: Gerencia Corporativa de Tecnología Fecha:01/09/2022	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 18 Flujo de aprobación*

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