|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ELABORÓ:**  Profesional Oficina de Tecnologías de la Información | | **REVISÓ:**  Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información  Jefe Oficina Asesora de Planeación | | **APROBÓ:**  Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información |
| **FECHA:**  23/10/2016 | | **FECHA:**  23/10/2016 | | **FECHA:**  23/10/2016 |
| **OBJETIVO** | Responder y direccionar de manera controlada las solicitudes de cambios que diferentes funcionarios o dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud, realizan sobre los elementos enmarcados en las categorías de servicios de TI definidos por la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, garantizando su correcta aplicación según los acuerdos y prioridades que eviten interrupciones en la prestación de dichos servicios. | | | |
| **ALCANCE** | Inicia con la recepción y análisis la solicitud de cambio de acuerdo al estándar de servicios de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, continúa con la validación, aprobación o rechazo de la solicitud recibida y termina con la generación de recomendaciones de valor sobre la solicitud y realización de las actividades que aplican los cambios, terminando con la evaluación y cierre de los mismos. | | | |
| **AMBITO DE APLICACIÓN** | Aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión. | | | |
| **DEFINICIONES** | | | | |
| **Gestión de cambios:** es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso, sistema en el ámbito de los servicios de TI, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados y hechos.  **COBIT:** siglas en inglés de Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas (Control Objectives for Information Systems and related Technology) que es el marco aceptado internacionalmente como una buena práctica para el control de la información, TI y los riesgos que conllevan. COBIT se utiliza para implementar el gobierno de IT y mejorar los controles de IT. Contiene objetivos de control, directivas de aseguramiento, medidas de desempeño y resultados, factores críticos de éxito y modelos de madurez.  **ITIL:** siglas en inglés de biblioteca de infraestructura de TI, que es el marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.  **CMMI-DEV:** sigla en inglés de Integración de modelos de madurez de capacidades (Capability Maturity Model Integration) que se refiere a los modelos que contienen las mejores prácticas que ayudan a las organizaciones a mejorar sus procesos de desarrollo y mantenimiento de productos y servicios de software.  **CA Service Management:** Herramienta tecnológica mediante la cual se atienden, administran, gestionan, monitorean y controlan los requerimientos de servicio de TI y que incluye el módulo de órdenes de cambio que apoya el procedimiento de gestión de cambios en servicios de TI.  **Cambio autorizado:** Solicitud aprobada por el comité que resultará en un conjunto de actividades planificadas y su documentación relacionada.  **Comité de cambios:** Grupo de personas que realizan la aprobación y priorización de los cambios.    **OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:** Oficina de Tecnología de la Información  **Orden de Cambio:** Término que se refiere al módulo que permite gestionar las solicitudes de cambios en el sistema de información de gestión de servicios de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (CA Service Management),  **RFC:** sigla en inglés de Request for Change que es el termino para referirse a las solicitudes de cambio | | | | |
| **NORMAS** | | | | |
| **REQUISITO LEGAL** | | | **DIRECTRIZ DE CUMPLIMIENTO** | |
| **Decreto 2573 de 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”** | | | Artículo 6°. La entidad aplicará Los instrumentos para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea como el Manual de Gobierno en Línea. Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente y el Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información. Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea. | |
| Decreto 943 de 2014, Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI | | | Artículo 1. Adoptarse la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.  El Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, dando cumplimiento al Eje Transversal de Información y Comunicación. | |
| Resolución Número 001621 de 2014 suscrita por la Superintendencia Nacional de Salud. “*Por la cual se conforman los grupos internos de trabajo en la Oficina de Tecnologías de la Información de la Superintendencia Nacional de Salud, se asignan funciones y coordinador*” | | | En el numeral 7 del Artículo 8. Apoyar el modelo de la base de conocimiento y su actualización con recomendaciones para la metadata de acuerdo a los estándares definidos en la operación tecnología, a fin garantizar información clara y eficiente para el cliente sobre los servicios prestados por la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  En el numeral 12 del Artículo 8. Responder por la gestión de ANS y AIO, catálogo de Servicio de los servicios a su cargo y las labores de atención y seguimiento a los clientes con apoyo de los analistas del grupo, con el objeto de asegurar la oportunidad y calidad de la prestación del servicio en coherencia con la promesa de valor y afianzar las relaciones con los clientes. | |
| DECRETO 1083 DE 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. | | |  | |
| Decreto 415 de 2016, por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. | | | Artículo 1. Adiciónese el Título 35 a la parte 2 del libro 2 del Decreto No. 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, actualiza los con lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones. | |
| **POLÍTICAS DE OPERACIÓN** | | | | |
| 1. La mesa de servicio y sus canales oficinales de atención son el punto único de contacto (recepción de la solicitud) entre funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud y los servicios de la Oficina de Tecnología de la Información de la entidad. 2. Todas las órdenes de cambio, deben ser documentadas en una orden de cambio que equivale al concepto de Request for Change (RFC) el cual se registra en el sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management), que es el instrumento oficial para realizarlo. 3. El Comité de Cambios es conformado por la Oficina de Tecnologías de la Información quien es la autoridad competente de la Superintendencia para evaluar el cambio solicitado y determinar la viabilidad técnica y operativa de implementarlo. 4. El Gestor de Cambios es un rol asignado por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, y será el responsable de efectuar un primer filtro a los órdenes de cambio y convocar el Comité de Cambios. En este primer filtro su responsabilidad será analizar si el cambio es viable o no, si se ha solicitado por los canales oficiales y si amerita o no ser llevado a comité. 5. En el análisis del cambio se debe identificar de forma clara: el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras. Además, se deberá identificar los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar el impacto en la Entidad. 6. Todas las decisiones de aprobación o rechazo de una solicitud de cambio, deben estar documentadas en la herramienta de gestión de TI.   El resultado de aprobación o rechazo de cada solicitud deberá documentarse en el sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management), diligenciada por el Comité.   1. En el caso de un cambio de emergencia, se debe solicitar una sesión extraordinaria del Comité de Cambios y gestionar su aprobación lo antes posible mediante los mecanismos definidos, finalizado el cambio de emergencia se debe documentar la solución realizada. 2. Se debe contar con un plan de contingencia en caso de que el cambio resulte negativo, por esto, se debe prever con anticipación que al revertir el cambio se tengan los elementos necesarios. Este plan debe estar registrado en la herramienta de gestión de TI. 3. Las categorías de servicios de TI en alto nivel que pueden acogerse al alcance de las solicitudes de gestión de cambios en TI, están definidas en cinco categorías para los servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información, alineados con sus funciones. Estas categorías son:  * Estrategia * Información * Aplicaciones * Plataforma * Mejora Continua   La tipología de servicios para estas categorías son las que se describen en la siguiente tabla:   | **Estrategia** | **Información** | **Aplicaciones** | **Plataforma** | **Mejora Continua** | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Asesoramiento**: Son aquellas actividades en las cuales representantes de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN en cualquiera de sus grupos brindan guía, orientación y apoyo en decisiones sobre implementaciones de TI a cualquier otra dependencia de la SNS. | **Almacenamiento**: Son aquellos servicios en los que se dispone de dispositivos de almacenamiento para resguardar los activos de información de la Entidad en formato electrónico. | **Nuevos sistemas de información:** Servicio de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN en el cual después de un ejercicio de arquitectura de TI provee nuevos sistemas de información en aras de apoyar el cumplimiento de las funciones y misión de la entidad. Estos pueden ser proveídos mediante desarrollos internos o mediante de contrataciones de terceros | **Seguridad informática:** Actividades mediante las cuales se definen, implementan, administran y controlan las herramientas de seguridad informática. | **Políticas:** Actividades en las que la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN actualiza los lineamientos, estándares de operación, y da cumplimiento a normatividad y disposiciones internas de la Entidad. | | **Formulación del PETIC**: Actividades en las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN en articulación con las necesidades de la Entidad propone un plan Estratégico de Tecnologías de la Información con vigencia mínimo a cuatro años y sujeto a actualización anual, visionando mejoramiento y optimización de recursos y procesos de la entidad apalancando l cumplimiento de la estrategia de la entidad | **Procesamiento:** Son las funcionalidades de un grupo de herramientas y sistemas de información, que tomando la información de las bases de datos la procesa y dispone en el formato adecuado para apoyar la toma de decisiones. | **Mejoras y Mantenimiento a los sistemas actuales:** Servicio de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN en el cual se procede al proceso de implementación de mejoras funcionales sistemas de información actuales. Siendo responsabilidad de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ya sea mediante desarrollos internos a cargo del Grupo de Aplicaciones de TI o mediante de contrataciones de terceros | **Infraestructura y Soporte:** Actividades mediante las cuales el Grupo de Infraestructura y Soporte de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN garantiza la adecuada operación del hardware, software y comunicaciones de la plataforma **base** de la Entidad. | **Procesos y Procedimientos:** Actividades mediante las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN modela y documenta sus procesos orientados al gobierno y gestión de TI en articulación al Subsistema de Gestión de Calidad. | | **Estrategia GEL**: Actividades mediante las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN en articulación con la Oficina de Planeación ejecutan el Plan de acción GEL vigente en cumplimiento con los compromisos en plazos y metas establecidos por el Gobierno Nacional. | **Interoperabilidad:** Son las capacidades tecnológicas que permiten que sistemas de la Entidad y sistemas de terceros intercambien información. | **Evolución:** Servicio de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN en el cual después de un ejercicio de arquitectura de TI y valoración de Infraestructura y Soporte, se procede a aplicar cambios a nivel de plataforma base o arquitectura de referencia que afecte los sistemas de información actuales tanto misional como de apoyo. | **Administración:** Actividades de monitoreo y seguimiento mediante las cuales el Grupo de Infraestructura y Soporte de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN gestionan la operación del hardware, software y comunicaciones de la plataforma base de la Entidad. | **Documentos:** Actividades mediante las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN estructura y documenta sus activos de proceso (principios, guías, manuales, organigramas, etc.) orientados al gobierno y gestión de TI. | | **Arquitectura**: Actividades en las cuales el Grupo de Arquitectura de TI de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN atendiendo requerimientos de nuevas soluciones aplican los ciclos de arquitectura de TI para la estructuración de los proyectos. | **Apertura de datos:** Es el servicio mediante el cual se apoya a la Entidad en la disposición de los datos digitales con las características  técnicas y jurídicas necesarias para que  puedan ser usados, reutilizados y  redistribuidos libremente por cualquier  persona, en cualquier momento y en  cualquier lugar |  |  | **Mejores Prácticas y Estándares:** Actividades mediante las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN estructura y documenta su enfoque de operación basado en estándares y mejores prácticas como: COBIT, ITIL, TOGAF, ISO 27001 entre otras orientados al gobierno y gestión de TI. | | Seguridad de la Información: Actividades mediante las que la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN da lineamientos a la Entidad para la adecuada Gestión de la Seguridad de la Información de la entidad y de terceros en su poder. |  |  |  | **Programa de formación de talento TI:** Actividades mediante las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN define, planifica y ejecuta la capacitación en temáticas tendientes al desarrollo o fortalecimiento de capacidades en el talento humano de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. | | Administración de inversión de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Actividades mediante las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN lleva la trazabilidad del presupuesto y ejecución de los planes, programas y proyectos que tengan que ver con el Plan Anual de Adquisición en materia de TI. |  |  |  | **Uso y apropiación de TI:** Actividades mediante las cuales la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN propone los programas de formación a los funcionarios de la Entidad en temas relacionados con el uso y aprovechamiento de los sistemas de información actuales y próximos a incorporarse. Estos programas van acompañados por un modelo de gestión de asimilación del cambio propuesto por la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. La ejecución de estos programas de uso, apropiación y asimilación del cambio deben ser apoyados por el área de comunicaciones y talento humano de la Entidad. | | **Articulación con terceros (planes, programas y proyectos):** Actividades mediante las cuales se generan espacios de articulación con otros actores institucionales, la academia, el sector  privado y la sociedad civil para contribuir en aspectos inherentes a la formulación y  ejecución de planes, programas y proyectos que incorporen tecnologías y sistemas de la  Información y las comunicaciones (TIC). |  |  |  |  | | **Gobierno de TI:** Actividades mediante las cuales se establecen los mecanismos y controles para conservar los principios, lineamientos y definiciones que estructuran el trabajo de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. |  |  |  |  | | | | | |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **D** | **ACTIVIDAD / TAREA**  **¿QUÉ?** | **DESCRIPCIÓN**  **¿CÓMO?** | **ÁREA RESPONSABLE** | **CARGO** | **ÁREA PARTICIPANTE** | **REGISTRO** |
| 1 | Registrar la solicitud de cambios | Todo cambio requerido a un componente de TI debe ser registrado por un Integrante de la Oficina de Tecnologías de la Información o representantes de las áreas funcionales responsables del requerimiento que ocasiona, este es registrado en el sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) o a través de la Mesa de Servicios mediante los canales disponibles descritos en la intranet sección Trámites y servicios / mesa de servicios. | Oficina de Tecnología de la Información  / Dependencias | Profesional | Todas las dependencias de la Supersalud. | Sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) |
| 2 | Validar completitud de la solicitud de cambio y clasificar el cambio | Una vez registrada la solicitud de cambios el Gestor de Cambios analiza los cambios solicitados, evalúa sí la solicitud se encuentra dentro de los lineamientos aplicables para ser considero un cambio.  En caso de que el Gestor de Cambios, después de hacer el análisis respectivo considere que no es viable, comunica la decisión al solicitante mediante en el sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management).  Si es considerado como cambio viable, el Gestor de Cambios lo clasifica bajo la categorización (Estrategia, Información, Aplicaciones, Plataforma o Mejora Continua) y se pasa al, Comité de Cambios para su evaluación y aprobación, y se comunica al solicitante que el cambio está en proceso de evaluación por el comité. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional |  | Sistema de información de gestión de servicios de la (CA Service Management) |
| 3 | Convocar sesión del Comité de Cambios | Se convoca al Comité de Cambios, con una periodicidad una sesión mensual, el Gestor de Cambios, convocando a los integrantes del comité e invitados adicionales según la naturaleza de las solicitudes de cambios a revisar, indicando la agenda y asuntos a tratar, dentro de los cuales se enuncian la solicitud de cambios a ser evaluadas en la sesión. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional |  | Calendario del Correo Electrónico |
| 4 | Revisión de solicitudes en Comité de Cambios | En sesión del Comité de cambios se revisa en consenso cada solicitud indicando si es aprobada o rechazada. Para esta mecánica en la sesión del comité, se debe contar con participantes invitados de los grupos de la Oficina de Tecnologías de la Información que sean necesarios según la naturaleza de los cambios dada por la clasificación previa que hizo el Gestor de Cambios. Estos invitados con su conocimiento apoyarán al Comité de Cambios a determinar la aprobación o rechazo de cada solicitud. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional |  | Acta de Comité  (hoja de trabajo Interna)sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) |
| 5 | ¿El cambio es aprobado por el comité? | SI: Continua con la actividad 7  NO: continua con la actividad 6 |  |  |  |  |
| 6 | Notificar al solicitante la NO aceptación de la solicitud de cambio | El gestor de cambio luego de cada comité, realiza comunicación formal con el solicitante en caso de que la solicitud de cambio hecha no haya sido aceptada por el comité, explicando las razones. La respuesta de envía mediante correo electrónico y se anexa al registro de Órdenes de cambio en el sistema de información (CA Service Management).  Se continua con la actividad: 14 | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional |  |  |
| 7 | Formalizar la aprobación de las solicitudes de cambios, y priorizarlas | El Comité de Cambios registra la aprobación de las solicitudes de cambio de acuerdo a las recomendaciones técnicas manifestadas por los participantes invitados a la sesión, para cada solicitud se asigna un Responsable de Ejecución del Cambio y para el conjunto de solicitudes aprobadas en la sesión se establece un orden de prioridad para su atención, y se establece un compromiso para que cada Responsable comunique la planificación de cada cambio. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional |  | Acta de Comité  (hoja de trabajo interna)Sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) |
| 8 | Planificar y ejecutar un cambio autorizado | La planificación y ejecución del cambio autorizado se realizará de acuerdo a lo definido en la política de operación número 9 del presente procedimiento. El profesional asignado como responsable de cada cambio, define el tipo de acción a ejecutar para realizarlo. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional |  | Sistema de información de gestión de servicios de la (CA Service Management) |
| 9 | Validar la ejecución de un cambio | El Gestor de cambios establecerá la comunicación regular con cada responsable de un cambio en curso, hasta obtener respuesta sobre la finalización de su ejecución y determinación si el cambio es exitoso o no. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional | Oficina de Tecnología de la Información | Sistema de información de gestión (CA Service Management) |
| 10 | ¿El cambio es exitoso? | SI: Continua con la actividad 12  NO: Continua con la actividad 11 |  |  |  |  |
| 11 | Reversar cambio | Se reversan las acciones del cambio. En este punto el Gestor de Cambio hace una mesa de trabajo junto con el responsable de la solicitud del cambio y establece las acciones de reversión y ajuste del cambio.  Se continua con la actividad: 14 | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional | Oficina de Tecnología de la Información | Sistema de información de gestión de servicios de la (CA Service Management) |
| 12 | Elaborar informe Gestión de Cambios | El Gestor de cambios elabora informe de resumen sobre los resultados acerca de la ejecución de cambios efectuados o realizados durante el periodo evaluado.  El Gestor de cambios informará al comité de cambios de la Oficina de tecnologías de la Información, sobre los cambios realizados durante el periodo. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional | Oficina de Tecnología de la Información | Sistema de información de gestión de servicios de la (CA Service Management) |
| 13 | Notificar a las partes interesadas | El Gestor de cambios informará mediante correo electrónico, el estatus del cambio a las partes interesadas, como comité de cambios, gestor de cambios y solicitante del cambio. El usuario solicitante del cambio debe ser informado sobre estado del cambio, todas las acciones de transaccionales de aprobación y no aprobación se realizan por medio de la herramienta tecnológica CA Service Management. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional | Oficina de Tecnología de la Información | Informe elaborado, código COFL02  Sistema de información de gestión de servicios de la (CA Service Management) |
| 14 | Cerrar solicitud de cambio | Mediante sesión del comité de cambios se hace una revisión de las solicitudes cerradas, teniendo en cuenta la documentación asociada al cambio realizado, los informes de ejecución y aprobaciones del comité. Esta documentación deberá ser preparada por el gestor de cambios. | Oficina de Tecnología de la Información | Profesional |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PUNTOS DE CONTROL** | | | | | |
| **ID** | **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD / TAREA** | **MÉTODO DE CONTROL** | **FRECUENCIA** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | Registrar la solicitud de cambios | Cada movimiento que se lleva a cabo durante el inicio de la solicitud, los avances, los desarrollos, los seguimientos y la solución de los cambios deben ser registrados en el sistema de información de gestión de servicios de la (CA Service Management). | Por demanda | Profesional | Sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) |
| 7 | Formalizar la aprobación de las solicitudes de cambios, y priorizarlas | El comité de Cambios desarrollara la aprobación del cambio de acuerdo a los recomendaciones técnicas manifestadas por la Oficina de Tecnologías de la Información, evaluando los riesgos e impactos que presenta el cambio para la entidad, si el cambio es aprobado por el Comité se establecerán los lineamientos de pruebas, en caso de no ser aprobado el cambio la solicitud deberá ser complementada.  El gestor de cambios actualiza el estado de aprobación del cambio sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) en la orden de cambio correspondiente. | Por demanda | Profesional | Sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) |
| 9 | Validar la ejecución de un cambio | El Gestor de cambios en conjunto con el área funcional realizará la validación del cambio efectuado de acuerdo a las pruebas de funcionalidad y Técnicas adelantadas.  Una vez adelantada la validación las partes involucradas se suscribirán un documento que dé cuenta de la validación.  El gestor de cambios actualiza el avance en la ejecución del cambio y su éxito en el sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) | Por demanda | Profesional | Sistema de información de gestión de servicios (CA Service Management) |

|  |
| --- |
| **ANÁLISIS DE TIEMPO** |
| Los tiempos establecidos para este procedimiento dependerán de del tipo de cambio solicitado o requerido por las áreas y la tipificación |
| **DOCUMENTOS DE REFERENCIA** |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** | | | | |
| **ASPECTOS QUE CAMBIARON EN EL DOCUMENTO** | **DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS** | **RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO** | **FECHA DEL CAMBIO**  **DD/MM/AAAA** | **VERSIÓN** |
| Adopción del documento | Mediante NURC, se aprobó el presente documento, con número 3-2015-015540. | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información | 06/08/2015 | 1 |
| Actualización del documento | Mediante memorando NURC: -2016-023522 se solicita realizar una redefinición del procedimiento. La actualización del documento obedece a un alineamiento con las mejores prácticas como COBIT, ITIL y  CMMI-DEV, y hace parte de la mejora continua de que adelanta una iniciativa interna de la OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN orientada al fortalecimiento del modelo de gobierno y gestión de Tecnologías de la Información. En esta nueva versión se replanteo el objetivo, el alcance, se agregaron definiciones, se detallaron las políticas de operación, se definieron 14 actividades, y se actualizaron los puntos de control.  Se aprueba ajuste mediante memorando NURC 3-2016-023608 | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información | 22/12/2016 | 2 |