 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 1 de 23



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS
AMBIENTE PRODUCTIVO**



 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 2 de 23


TABLA DE CONTENIDO

1	INFORMACIÓN GENERAL.....	3
1.1	OBJETIVO.....	3
1.2	RESPONSABLE	3
1.3	ALCANCE	3
1.4	DEFINICIONES	3
2	CONDICIONES GENERALES	4
2.1	Contexto	5
3	DESCRIPCION DEL PROCESO.....	6
3.1	Registro	6
3.2	Aprobación del cambio	6
3.3	Autorizar Implementación del Cambio	6
3.4	Revisión de la Implementación y Cierre del Cambio o RFC.....	7
3.5	Gestión y Mejora del Proceso.....	7
4	DETALLE RELEVANTE DEL PROCESO	7
4.1	Asignar Prioridad	7
5	ROLES Y RESPONSABILIDADES	8
5.1	Descripción de Roles y Responsabilidades	8
5.1.1	Promotor del Cambio.....	8
5.1.2	Gestor del Cambio.....	9
5.1.3	Responsable del Cambio.....	10
5.1.4	Comité de Cambios (CAB).....	11
5.1.5	Administradores y Especialistas Técnicos	14
5.1.6	Responsable del Servicio	14
5.2	Matriz de Responsabilidades	15
6	METRICAS	20
7	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	20
8	ANEXOS Y REGISTROS	22
9	CONTROL DE CAMBIOS.	23

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 3 de 23

1 INFORMACIÓN GENERAL

1.1 OBJETIVO	<p>Preservar la disponibilidad de los servicios soportados por la Infraestructura tecnológica.</p> <p>Este procedimiento define la planeación, coordinación, monitoreo y comunicación de los cambios que afectan a los recursos tecnológicos y sistemas de Información, para minimizar el impacto en el ambiente de producción, en los compromisos de niveles de servicio y orientar a la persona que va a ingresar a la sala de computo a manipular algún elemento.</p>
1.2 RESPONSABLE	Director de Informática y Desarrollo
1.3 ALCANCE	En este documento se describe en detalle el flujo de actividades del proceso de Gestión de Cambios, identificando los roles que intervienen, las herramientas necesarias para su ejecución y las métricas e indicadores que servirán para evaluar la efectividad del proceso.
1.4 DEFINICIONES	<p>Cambio: Cualquier acción deliberada que altera o tiene impacto sobre la infraestructura TI: adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más Elementos de Configuración.</p> <p>Cambio de Emergencia: Cualquier 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.</p> <p>Cambio Estándar: Un cambio recurrente, bien conocido, para el que existe un procedimiento predefinido a seguir, con un riesgo relativamente bajo, y que se considera la solución a unos requerimientos específicos o a determinadas circunstancias, donde la autorización a su implementación se da efectivamente de antemano. Por ejemplo: establecer los perfiles de acceso de un nuevo empleado.</p> <p>Cambio Normal: Es cualquier cambio temporal o permanente con determinado nivel de riesgo en</p>

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 4 de 23


	<p>cualquier componente de una Infraestructura TI o en cualquier aspecto de un Servicio TI.</p> <p>Cambio Normal con Prioridad: Cambio que se debe implementar tan pronto como sea posible, para evitar o reducir el impacto sobre el negocio. Tiene asociada una prioridad inmediata, y debe gestionarse bajo un procedimiento específico.</p> <p>Gestión de Cambios: es el proceso dentro de la Gestión de Servicios TI, con la responsabilidad del control y tratamiento de los cambios en la Infraestructura TI o en cualquier aspecto de los Servicios TI, al objeto de promover el beneficio para el negocio a la vez que se minimiza el riesgo de interrupción de los servicios.</p> <p>Petición de Cambio (RFC - Request For Change): Medio para proponer un cambio en cualquier componente de una Infraestructura TI o en cualquier aspecto de un Servicio TI. Puede ser un documento o un registro donde se introduzcan la naturaleza y detalles, y la justificación y autorización del cambio propuesto.</p>
--	--

2 CONDICIONES GENERALES

Como objetivos específicos que se plantean con el proceso de Gestión de Cambios se encuentran los siguientes:

- Asegurar que se utilizan métodos y procedimientos estándares para manejar eficiente y rápidamente todos los cambios.
- Minimizar el impacto de las incidencias relacionadas por los cambios sobre la calidad del servicio y, por consiguiente, mejorar el funcionamiento diario de la organización.
- Priorizar la implantación de los cambios de acuerdo con los compromisos de servicio.
- Colaborar en la identificación proactiva de mejoras y modificaciones beneficiosas para el sistema.
- Mejorar la utilización de los recursos, incrementando de este modo la eficiencia.

Para ello se plantea un tratamiento estructurado de la Gestión de Cambios, considerando los siguientes puntos:

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 5 de 23

- Registrar de forma centralizada todas las peticiones de Cambio (RFC)
- Analizar su impacto en el entorno de producción.
- Evaluar, aprobar, planificar y coordinar su implantación.
- Verificar el resultado efectivo del cambio realizado.

2.1 Contexto

La Gestión de Cambios es responsable de gestionar los procesos de cambio que impliquen:

- Hardware
- Software y equipos de comunicaciones
- Sistemas de software
- Aplicaciones de software “en producción”
- Toda la documentación y procedimientos asociados con la ejecución, soporte y mantenimiento de los sistemas en producción.

Atendiendo a esto, los cambios en componentes que estén bajo el control de un proyecto de desarrollo de aplicaciones (y/o su despliegue en la Infraestructura) no se realizarán bajo el proceso de Gestión de Cambios, sino que estarían sujetos a los procedimientos de gestión de cambios del proyecto.


Se espera, sin embargo, que el equipo de Gestión de Cambios se implique estrechamente con los Jefes de Proyecto de la Gestión de Aplicaciones (y/o equipo de proyecto de Despliegue) para asegurar una implementación segura y consistente con los entornos de gestión cambiantes.

En cualquier caso, es en el procedimiento de Gestión de Cambios donde se da la aprobación para cualquier cambio propuesto en la Infraestructura y los Servicios TI.

En ocasiones, un cambio propuesto en la Infraestructura tendrá un amplio impacto potencial sobre otras partes de la organización (por ejemplo sobre el desarrollo de aplicaciones o sobre las operaciones del negocio), y viceversa. Para mitigar el posible impacto negativo en cualquier dirección, es necesario que la Infraestructura TI y los otros sistemas de gestión de cambios tengan unos puntos de contacto apropiados.

A fin de poder definir los límites, relaciones de dependencia y reglas de manera clara, la Gestión de Cambios debería estar integrada con los procesos utilizados para controlar programas o proyectos organizativos muy grandes.

El procedimiento de gestión de cambios, hace parte de las buenas prácticas de Gestión de Servicios de TI, bajo el estándar ITIL en lo relacionado con los servicios de Soporte, y

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 6 de 23

está directamente relacionado con lo planteado por la Dirección de Informática y Desarrollo para la gestión de los servicios de TI.

3 DESCRIPCION DEL PROCESO

El proceso de Gestión de Cambios es un proceso global que gestiona simultáneamente el ciclo de vida y el estado de muchos cambios.

Las actividades propias de la Gestión de Cambios conviene diferenciarlas de las actividades responsabilidad de la Gestión de Programas/Proyectos. Es importante distinguir entre Gestión y Control de Cambios, el primero hace referencia al proceso global y el segundo a un procedimiento concreto sobre un cambio específico.

3.1 Registro

La recepción de una o varias RFC desencadena un conjunto de actividades orientadas a registrar convenientemente la RFC.

El Gestor de Cambios recibirá las Peticiones de Cambio (RFC), comprobará su completitud y corrección, y las analizará brevemente, filtrando aquellas que considere totalmente impracticables.


3.2 Aprobación del cambio

En función de la prioridad y la categoría asignadas, el cambio se canalizará a un determinado tratamiento para su evaluación y aprobación:

- Cambios estándar serán aprobados por el Gestor de Cambios
- Cambios normales y normales con prioridad serán aprobados por el Comité de Cambios.
- Cambios de emergencia podrán ser aprobados, como mínimo por dos integrantes del Comité de cambios, o un integrante del Comité de cambios y el gestor de cambio o el Director de Informática.

3.3 Autorizar Implementación del Cambio

El Gestor de Cambios comprobará la correcta implantación del cambio, para lo cual consultará al personal involucrado, es decir, a los Administradores y Especialistas Técnicos y/o al equipo involucrado en el desarrollo del cambio.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 7 de 23

3.4 Revisión de la Implementación y Cierre del Cambio o RFC

Después de que transcurra un periodo de tiempo preestablecido tras la implementación del cambio, o si es el caso, de su “marcha atrás”, se llevará a cabo una revisión técnica post-implementación (PIR - Post-Implementation Review).

3.5 Gestión y Mejora del Proceso

Este subproceso agrupa un conjunto de actividades ligadas al procedimiento de Gestión de Cambios que tienen como objetivo la gestión y mejora continua.

Para ello se deberá realizar el seguimiento a lo desarrollado por el procedimiento mediante la siguiente manera:

- Realizar un registro detallado de los cambios presentados
- Realizar el seguimiento de cada uno de los cambios realizados y su efectividad
- Realizar un informe del estado de los cambios: cerrados, en desarrollo y pendientes.
- Realizar la retroalimentación de las actividades del procedimiento como parte de la agenda del Comité de Cambios.


4 DETALLE RELEVANTE DEL PROCESO

4.1 Asignar Prioridad

La **prioridad** es el valor dado al cambio (RFC) para indicar su importancia relativa, al objeto de asegurar la adecuada asignación de recursos y para determinar el intervalo de tiempo en el que se requiere una acción. La prioridad dependerá del impacto y la urgencia.

El **impacto**: medida del efecto sobre el negocio que el cambio tiene actualmente o podría tener potencialmente. Se relaciona con el grado en que podría llegarse a la violación de los acuerdos de niveles de servicio.

- Se puede valorar en función de la criticidad para el negocio del servicio/s afectado/s, el número de Usuarios afectados y su importancia relativa en La Entidad.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 8 de 23

La **urgencia**: medida de la criticidad para la atención de un cambio, en función de los tiempos límites que fueron pactados con el negocio. Puede identificarse con el tiempo disponible para su tratamiento antes de que se llegue a la violación de los acuerdos de niveles de servicio.

- Se puede establecer mediante la estimación del tiempo necesario para la resolución, tomando como referencia los tiempos de respuesta establecidos en unos acuerdos de niveles de servicio.

En cualquier caso, los criterios para definir el impacto y la urgencia deberían establecerse en coordinación con los responsables del negocio y formalizarse en los acuerdos de niveles de servicio.

5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

5.1 Descripción de Roles y Responsabilidades


Los roles que intervienen en el proceso de Gestión de Cambios son los siguientes:

5.1.1 Promotor del Cambio

Iniciador y peticionario del cambio a partir de una necesidad. Detecta la necesidad de cambio en su ámbito de responsabilidad (en su caso, a partir de necesidades de Clientes y/o Usuarios). Consecuentemente remite RFC al procedimiento de Gestión de Cambios.

Podrá ser:

- **Un área técnica de la Entidad:** lanzará RFCs desde los procesos de Gestión de Servicios TI y/o Gestión de Infraestructuras TIC donde se detecte la necesidad de cambio (incidencias, problemas, mejoras proactivas). Puede hacer parte de esta área técnica la Dirección de Informática, personal de Arquitectura de Tecnología, Arquitectura de Datos, Arquitectura de Negocios o Arquitectura de Aplicaciones.
- **El Service Desk, a partir de una petición de Usuario:** el Usuario comunicará la necesidad de cambio al Service Desk; consecuentemente se lanzará la RFC desde el proceso de Gestión de Contactos al proceso de Gestión de Cambios.
- **Personal de Arquitectura de Tecnología:** que lanzará RFCs a Gestión de Cambios desde el proceso de Despliegue de Gestión de Infraestructuras TIC.
- **Arquitectura de aplicaciones:** que remitirá RFCs al proceso de Gestión de Cambios para “desplegar” una nueva aplicación, un evolutivo o un correctivo (ciclo de vida de Gestión de Aplicaciones).
- **Los responsables de canalizar las necesidades de los Clientes:** el Cliente canalizará sus requerimientos a través de Gestión de Niveles de Servicio y/o Diseño y Planificación de Gestión de Infraestructuras TIC; consecuentemente, en

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 9 de 23

el caso de necesidad de un cambio, se lanzará RFC desde estos procesos al proceso de Gestión de Cambios.

5.1.2 Gestor del Cambio

Es responsable de la operación del proceso de Gestión de Cambios. Asesora y apoya al **responsable del cambio**, colaborando en las funciones sobre las que este le delegue autoridad, asegurando que se cumplen los acuerdos de niveles de servicio, y velando por la coordinación en el tratamiento de los cambios.


El gestor del proceso será un funcionario de la Dirección de Informática y Desarrollo, designado por la Dirección para tal fin.

Funciones:

- Recibe y procesa las Peticiones de Cambio.
- Aprueba las Peticiones de Cambio dentro de su nivel de autorización.
- Asigna prioridad y categoría a las peticiones de cambio, consultando en caso necesario al Responsable del proceso.
- Revisa las características de riesgo/impacto de las Peticiones.
- Revisa el plan de trabajo y planifica los cambios menores.
- Coordina la asignación de miembros con el perfil del proceso de Gestión de Cambios
- Notifica el cambio a las partes implicadas.
- Supervisa y coordina la operativa de tratamiento de los cambios.
- Asesora e informa al Responsable del cambio
- Actualiza el registro de cambios con cualquier progreso que tenga lugar, incluyendo cualquier acción para corregir problemas y/o para mejorar la calidad del servicio.
- Es responsable de la revisión de todos los cambios implementados para asegurarse de que han alcanzado sus objetivos, revisando cualquiera que haya fracasado o haya tenido que deshacerse.
- Informa de las desviaciones e incumplimiento de los ANS:
 - Avisa y realiza el seguimiento de la pérdida y degradación de servicios: avisos, seguimiento.

Habilidades:

- Conocimiento del proceso de Gestión de Cambios y sus relaciones.
- Capacidad de evaluación y priorización.
- Buen planificador y negociador.
- Conocimiento tecnológico.
- Conocimiento de la organización TI.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 10 de 23

Actividades a desarrollar:

- Asegurar que todas las Peticiones de Cambio estén registradas y clasificadas.
- Asegurar que los Técnicos especialistas de las Áreas Técnicas cumplan los procedimientos de cambio establecidos.
- Publicar y mantener la planificación de cambios (listado de cambios programados).
- Proponer informes y métricas del proceso.
- Participar en las revisiones técnicas.
- Establecer y convocar el Comité de Cambios, y en su caso el Comité de Cambios de Emergencia. Decidir los participantes y elaborar la agenda de cada reunión.
- Asegurar la notificación y cierre de los cambios (cierre de RFC, actualización de estado y cierre del registro de cambio).
- Realizar un informe periódico del estado de los cambios: cerrados, en desarrollo y pendientes.

5.1.3 Responsable del Cambio


Es el titular del proceso. Es el responsable de su definición, implantación y control a través de las diversas organizaciones o departamentos involucrados. Es también responsable de la mejora continua del proceso.

Trabaja en función de los objetivos generales acordados con el Responsable de los Servicios TI, que esté relacionado directamente con el cambio a realizar.

Se le debe asignar la autoridad suficiente sobre los agentes del proceso (recursos humanos y materiales) para que este se desarrolle según los criterios y procedimientos establecidos, independientemente de la localización de aquellos en la estructura jerárquica de la organización.

Funciones:

- Es el responsable último de todas las actividades del proceso y se asegura de que se realicen de forma eficiente.
- Propone los recursos necesarios para el desarrollo del cambio.
- Se asegura de que todos los implicados están suficientemente involucrados en el cambio.
- Se asegura de que se establecen unas buenas relaciones de trabajo con todas las organizaciones implicadas, tanto internas como externas.
- Se encarga de la revisión y mejora continua.
- Autoriza o rechaza las peticiones de cambio.
- Lleva a cabo la planificación de cambios mayores.
- Genera órdenes de trabajo.
- Supervisa que se actualiza la CMDB tras la ejecución de un cambio.
- Lidera el cambio a desarrollar en el Comité de Cambios. En este sentido es responsable del tratamiento en tales reuniones de todas las RFCs de alto impacto,

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 11 de 23

emitiendo anticipadamente una agenda de la reunión para facilitar su análisis previo a los convocados.

- Se relaciona con todas las partes necesarias para coordinar el desarrollo, prueba e implantación del cambio, de acuerdo con el programa establecido.
- Es responsable de monitorizar la eficacia y eficiencia de la Gestión de Cambios y hacer recomendaciones sobre posibles mejoras.
- Es responsable de analizar, proponer y verificar la revisión de la metodología de trabajo en el tratamiento de cambios para su mejora.
- Se encarga de la elaboración de información de gestión.

Habilidades:


- Reconocimiento en la organización (autoridad y respeto).
- Capacidad de decisión y ejecución.
- Capacidad de negociación (político).
- Buen comunicador y presentador.
- Facilitador y motivador de equipos de trabajo.
- Capacidad de planificación y gestión.
- Conocimiento tecnológico.
- Conocimiento del modelo de procesos.

Resultados clave:

- Reducción del impacto negativo como consecuencia de cambios introducidos.
- Lograr tiempos de implantación de cambios aceptables en función de la criticidad para las operaciones de negocio.
- Asegurar que los cambios se realizan de acuerdo a los estándares/procedimientos establecidos.
- Optimizar la utilización de los recursos.
- Establecer el procedimiento de Petición de Cambio (formulario o documento RFC).
- Asignar prioridad, con la colaboración del Gestor del proceso, y consensuada con el promotor del cambio, para todas las RFCs.
- Autorizar los cambios aceptables, en su caso, después de tener en cuenta el asesoramiento del Comité de Cambios o de su Comité de Emergencia.
- Rechazar cualquier RFC que se juzgue no adecuada.
- Generar informes de gestión exactos de manera regular.

5.1.4 Comité de Cambios (CAB)

El Comité de Cambios (Change Advisory Board) es el grupo representativo, con autoridad y competencia experta en la Gestión de Cambios, que puede valorar y aconsejar la implementación de los cambios, desde los puntos de vista técnicos y de negocio.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 12 de 23

Habitualmente el Comité de Cambios será requerido para la valoración de cambios de alto impacto.

El Comité de Cambios estará presidido por el **Gestor del Cambio**, que convoca y lidera dicho Comité. A fin de asegurarse una representación adecuada, dependiendo de la naturaleza de los cambios considerados y según criterio del **Responsable del Cambio**, entre los miembros del Comité deberían estar incluidos representantes de las siguientes áreas:

- Representantes de las arquitecturas empresariales de la Entidad, según sea requerido por el cambio.
- Funcionarios de la DID que hacen parte del Comité de Cambios.
- Clientes afectados por el cambio o sus representantes

Funciones:

- Evaluar y asesorar la aprobación de los cambios que lo requieran (complejos, de alto impacto, etc.)
- Asistir a la Gestión de Cambios en la asignación de la prioridad de los cambios.
- Proponer el calendario de implantación de cambios.
- Proponer modificaciones de procedimientos de cambio cuando se juzgue adecuado.
- Verificar que se cumple la planificación y los planes de calidad.
- Evaluar el proceso de Gestión de Cambios, al objeto de corregir desviaciones y/o proponer mejoras.

Habilidades:


- Máximo nivel consultivo en cambios.
- Capacidad de análisis de decisiones.
- Capacidad de asesoramiento para la ejecución.
- Entendimiento de las necesidades y prioridades del negocio.
- Facilitador y motivador de equipos de trabajo.

Resultados Clave:

- Dar alternativas en cambios mayores, macros.
- Aprobar cambios mayores, macros, que afectan el negocio.
- Resolver conflictos de cambios (planificación, prioridades, presupuestos).
- Propuestas de mejora al proceso de Gestión de Cambios.

Principales obligaciones de un miembro del Comité de Cambios:

- Revisar todas las RFCs recibidas. Cuando sea apropiado, concretar y proporcionar detalles acerca de su impacto probable, los recursos necesarios para su implementación, y el coste hasta la fecha de todos los cambios.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 13 de 23

- Asistir a las reuniones del Comité de Cambios o su Comité de Emergencia cuando sea necesario. Estudiar todos los cambios en el programa y dar su opinión acerca de cuáles deberían recibir autorización. Participar en la programación de todos los cambios.
- Estar disponible para responder a cualquier consulta si fuera necesario realizar un cambio urgente (caso de Comité de Emergencia de Cambios).
- Asesorar a la Gestión de Cambios sobre los aspectos de los cambios urgentes propuestos.

Los miembros del Comité de Cambios deberían asistir a las reuniones preparados para tomar decisiones sobre qué cambios deberían seguir adelante, basándose en la evaluación de la prioridad de los cambios.


Convocatoria del Comité de Cambios:

La Convocatoria al Comité es realizadas por el **Gestor del cambio**, previa validación de los RFCs. No será necesario insistir en reuniones cara a cara; muchos de los flujos de notificación entre procesos se desarrollarán por medios electrónicos, herramientas web o e-mail. Sólo en los casos muy complejos, de alto riesgo o alto impacto, será necesaria una reunión formal del Comité de Cambios.

Se realizarán reuniones periódicas definidas por el CAB, y se programará la agenda previa al Comité.

Agenda estándar de un Comité de Cambios:

- Revisión de las Peticiones de Cambio pendientes:
 - RFCs a evaluar por los miembros del Comité de Cambios.
 - Discusión y consenso de RFCs analizadas por los miembros del Comité de Cambios previamente a la reunión.
 - Aprobación de RFCS.
- Revisión de los cambios realizados desde la última reunión:
 - Revisiones de cambios: generales y puntuales.
 - Revisión de cambios fallidos, cambios deshechos o cambios que no fueron aprobados.
- Evaluación de la eficacia y eficiencia del proceso de Gestión de Cambios:
 - Revisión de ajustes al proceso realizados durante el periodo que se revisa, así como los cambios propuestos.
 - Logros y frutos de la Gestión de Cambios durante el periodo que se analiza, por ejemplo una revisión de las ventajas conseguidas para el negocio por medio del proceso de Gestión de Cambios.
 - Propuestas de mejora.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 14 de 23

Se recomienda distribuir a los participantes la agenda de la reunión y un resumen de las peticiones pendientes con anterioridad a la reunión.

Los cambios normales y normales con prioridad serán aprobados por la mitad más uno de los integrantes del Comité.

5.1.5 Administradores y Especialistas Técnicos

Bajo este rol se incluye todo el personal técnico necesario para gestionar las distintas tecnologías de la Infraestructura TIC (Áreas Técnicas, en las actividades de los procesos ITIL de Gestión de Infraestructuras TIC).

Se incluyen los siguientes tipos: Redes, Sistemas, Bases de Datos, Middleware, Aplicaciones, Seguridad, Backup y Batch.

Funciones:

- En su trabajo del día a día, instala, configura y mantiene los componentes de infraestructura bajo su responsabilidad.
- Proporciona soporte técnico para los componentes bajo su responsabilidad.
- Participa en la preparación de las pruebas configurando los componentes bajo su responsabilidad.

Habilidades:


- Especialista en su área de competencia técnica.
- Afinidad con los requerimientos del entorno técnico.
- Capacidad de movimiento con presión de tiempo.
- Capacidad para llevar a cabo funciones de análisis, diagnóstico, y resolución de problemas técnicos.

Resultados Clave:

- Componentes tecnológicos operativos y optimizados.
- Base de Datos de Gestión de la Configuración actualizada.

Para cada uno de los RFC se deberá definir el equipo de administradores y especialistas técnicos designados acada cambio, los cuales pueden ser personal de los Grupos de la DID, contratistas o expertos técnicos según las necesidades propias para la implementación del cambio.

5.1.6 Responsable del Servicio

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 15 de 23

El Responsable de Servicio es el encargado de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados con el cliente y formalizados en ANSs, respecto al servicio ofrecido por la organización, del que es responsable.

Es interlocutor válido del cliente con la organización en el ámbito del servicio de su responsabilidad.

Funciones:

- Participa junto al Responsable del proceso de Gestión de Niveles de Servicio, en la negociación y revisión de los ANSs - OLAs y contratos de apoyo - de su ámbito de responsabilidad.
- Garantiza el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Mantiene y documenta el Catálogo de Servicios en lo referente al servicio del que es responsable.
- Valida la puesta en marcha de un nuevo servicio.
- Gestiona la obsolescencia del servicio.

Habilidades:

- Conocimiento de las tecnologías que soportan el servicio bajo su responsabilidad.
- Capacidad de negociación y de priorización.
- Liderazgo.
- Conocimiento de los procesos de TI.
- Conocimiento de las necesidades del negocio.


Resultados Claves:

- Disponer de Servicios TI que cumplan con los requisitos exigidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Tener actualizado el Catálogo de Servicios.

5.2 Matriz de Responsabilidades

La siguiente tabla presenta el papel o nivel de responsabilidad que cada uno de los roles definidos desempeña en cada una de las actividades que se realizan en el procedimiento de Gestión de Cambios.

Con la finalidad de crear un conjunto de roles flexible y adaptable al procedimiento de gestión de cambios de cualquier organización, se han definido roles muy específicos. En la implementación real del proceso en la Entidad, una persona puede desempeñar varios de estos roles, siempre y cuando dichos roles no sean incompatibles entre sí.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 16 de 23

GESTIÓN DE CAMBIOS – MATRIZ RACI							
Proceso de Gestión de Cambios							
COD	ACTIVIDADES	ROLES					
		Responsable del Cambio	Gestor del Cambio	Comité de Cambios	Promotor del Cambio	Administradores y Especialistas Técnicos	Responsable de Servicio
1	Registrar y filtrar Peticiones de Cambio	R	R		I		C
2	Evaluar y aprobar cambio	R	R	R	I		C
3	Planificar implantación del cambio	A/R	R	R		C	C
4	Coordinar desarrollo y pruebas del cambio	A/R		I		R	
5	Coordinar implantación del cambio	A/R		I		R	
6	Verificar y analizar implantación del cambio	A/R		I		R	C
7	Coordinar la restauración del estado inicial	A/R	I	I	I	R	I
8	Revisar cambio (PIR)	R	A	I		R	C
9	Cerrar cambio / RFC	A	R	I	I		I
10	Supervisar y comunicar	A	R	I	I		I
11	Informes y métricas		A/R	I			
12	Evaluación y mejora del proceso		R	I			
R = Responsable directo de realizar/ejecutar la tarea. A = Responsable último o indirecto, puede delegar, debe supervisar. C = Consultar antes de hacer. I = Informar después de hacer							

A continuación se explica para cada una de las actividades del proceso la participación de los roles.

✓ **Registrar y filtrar Peticiones de Cambio.**


El Gestor de Cambios (R) recibirá las Peticiones de Cambio, comprobará su completitud y corrección, y las analizará brevemente, filtrando aquellas que considere totalmente impracticables, las cuales serán rechazadas con notificación a su Promotor (I). Se recomienda contemplar el derecho a apelación de la RFC rechazada.

El Gestor de Cambios (R) es responsable del registro de todas las RFCs que se reciban, a las que se asignará de modo automático un número de identificación.

El Responsable del cambio (R) preparará la información referente al cambio y supervisará el desarrollo de la actividad, garantizando su correcta ejecución.

✓ **Evaluar y aprobar cambio.**

El Responsable del cambio (A/R), determinará todos los elementos relacionados con el cambio y establecerá el impacto del mismo.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 17 de 23

En función de la prioridad y la categoría asignada, el cambio se canalizará a un determinado tratamiento para su evaluación y aprobación: el Gestor de Cambios (R) llevará a cabo la aprobación de los cambios estándar, el el Comité de Cambios (R) llevará a cabo la aprobación de los cambios normales y normales con prioridad.

En caso de cambios de urgencia serán aprobados por dos representantes del comité de cambios, o el gestor del cambio con un representante del CAB o el Director de Informática.

En el caso de que el cambio afecte a un servicio, el Responsable de Servicio (C) será consultado para tener en cuenta los requerimientos del Cliente.

En caso de no aprobarse la Petición de Cambio, el Gestor de Cambios (R) procederá a su cierre informando del motivo al Promotor del Cambio (I). Se recomienda contemplar el derecho a apelación de la RFC rechazada.

✓ **Planificar la implantación del cambio.**

Dependiendo de la magnitud del cambio, su planificación se realizará por el Gestor de Cambios (R) y el Responsable del Cambio. El Comité de Cambios (R) validará la planificación del cambio a desarrollar.


En caso necesario se consultará a Administradores y Especialistas Técnicos (C), y al Responsable de Servicio (C). Como resultado se deberá obtener un Plan del Cambio (desarrollo, pruebas, implantación, regresión). En este sentido se deberá diligenciar el formato correspondiente.

En el caso de que el cambio provenga de un proyecto de Despliegue en la Infraestructura, la planificación de su implantación deberá recogerse en el Plan de Paso a Producción (responsabilidad del proyecto). Dado que la fase de paso a producción puede suponer una parte importante del total del proyecto, se debería comenzar a planificar durante la fase inicial del proyecto.

✓ **Coordinar desarrollo y pruebas del cambio.**

El Responsable de Gestión de Cambios (A/R), supervisará y coordinará el desarrollo y las pruebas necesarias para llevar a cabo el cambio, para lo cual coordinará las actividades con los Administradores y Especialistas Técnicos (C) involucrados en esta actividad.

En el caso de que sea necesario un desarrollo SW para llevar a cabo el cambio, el Responsable de Gestión de Cambios (A/R), deberá remitir las RFCs autorizadas a las áreas/equipos técnicos relevantes, solicitando la realización de dicho desarrollo (Gestión de Aplicaciones).

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 18 de 23

Una vez finalizadas las tareas de desarrollo, el Responsable del cambio (R) supervisará las pruebas del cambio (incluidos los procedimientos de regresión) que serán realizadas por Especialistas Técnicos (Soporte Técnico).

Para los cambios normales y normales con prioridad, el Responsable de Gestión de Cambios (A) mantendrá informado al Comité de Cambios (I).

En el caso de que el cambio provenga de un proyecto de Despliegue en la Infraestructura, el desarrollo y pruebas estarán bajo responsabilidad y control del proyecto.

✓ **Coordinar la implantación del cambio.**

El Responsable de Gestión de Cambios (A/R), supervisará y coordinará las labores de implantación del cambio, conjuntamente con los Administradores y Especialistas Técnicos (C) involucrados en esta actividad.

Para los cambios normales y normales con prioridad, el Responsable de Gestión de Cambios (A) mantendrá informado al Comité de Cambios (I).

En el caso de que el cambio provenga de un proyecto de Despliegue en la Infraestructura, y una vez acordada la autorización para la implantación del cambio en producción con Gestión de Cambios, la implantación del cambio estará bajo responsabilidad y control del proyecto.

✓ **Verificar y analizar la implantación del cambio.**


El Responsable del Cambio (A/R) comprobará la correcta implantación del cambio, para lo cual verificará con el personal involucrado, es decir, a los Administradores y Especialistas Técnicos (R) y/o al equipo involucrado en el desarrollo del cambio.

En el caso de que el cambio afecte a un servicio, el Responsable de Servicio (C) será consultado para tener en cuenta los requerimientos del Cliente.

En el caso de que el cambio no cumpla los criterios de aceptación de Operaciones, se procederá, si es posible, a realizar las acciones correctivas oportunas para obtener una solución efectiva y rápida sin tener que restaurar el estado inicial. En otro caso se procederá a restaurar el estado inicial según el Plan de Regresión establecido.

Para los cambios normales y normales con prioridad, el Responsable de Gestión de Cambios (A) mantendrá informado al Comité de Cambios (I).

En el caso de que el cambio provenga de un proyecto de Despliegue en la Infraestructura, la verificación y análisis de la implantación del cambio estarán bajo responsabilidad y control del proyecto.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 19 de 23

✓ **Coordinar la restauración del estado inicial.**

En el caso de que la implantación del cambio haya sido incorrecta el Responsable del Cambio (A/R), supervisará y coordinará la “marcha atrás” del cambio, conjuntamente con el personal involucrado en la ejecución del Plan de Regresión, es decir, a los Administradores y Especialistas Técnicos (R) y/o al equipo involucrado en el desarrollo del cambio.

La “marcha atrás” se comunicará al Promotor del Cambio (I), y en el caso de que el cambio afectara a algún servicio, también se informará al Responsable de Servicio (I) correspondiente, al objeto de que este lo pueda comunicar al Cliente/s.

Para los cambios normales y normales con prioridad, el Responsable de Gestión de Cambios (A) mantendrá informado al Comité de Cambios (I).

En el caso de que el cambio provenga de un proyecto de Despliegue en la Infraestructura, la “marcha atrás” del cambio estará bajo responsabilidad y control del proyecto.

✓ **Revisar cambio (PIR).**

Después de que transcurra un periodo de tiempo preestablecido tras la implementación del cambio, o si es el caso, de la “marcha atrás”, se llevará a cabo una revisión técnica post-implementación (PIR - Post-Implementation Review).

Esta revisión técnica será liderada por el Responsable del Cambio (R) con el apoyo del Gestor del Cambio (A), conjuntamente con el personal involucrado en el cambio, es decir, a los Administradores y Especialistas Técnicos (R) y/o al equipo involucrado en el desarrollo del cambio.

Así mismo, podría ser necesario consultar al Responsable de Servicio (C) al que afecte el cambio.


Se debe informar las revisiones de los cambios en las reuniones del Comité de Cambios (I), para información de sus miembros y para acordar cualquier acción que pueda ser necesaria.

✓ **Cerrar cambio / Cerrar RFC.**

El Gestor de Cambios (R) se ocupará de cerrar todos los registros de cambio y RFCs. El Responsable del Cambio (A) supervisará la correcta ejecución de esta actividad.

El cierre del cambio se comunicará al Promotor del Cambio (I), y al Comité de Cambios (I).

En el caso de que el cambio afectara al servicio, también se informará al Responsable de Servicio (I), al objeto de que este lo pueda comunicar al Cliente/s.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 20 de 23

✓ **Supervisar y comunicar.**

El Gestor de Cambios (R) supervisará el correcto desarrollo del proceso de Gestión de Cambios. Informarán en cada caso a las partes interesadas o afectadas por el cambio (I). Podrá apoyarse en el Responsable del Cambio (A) en los casos que considere.

✓ **Informes y métricas.**

El Responsable de Gestión de Cambios (A/R) debe asegurar que se recogen métricas que permitan valorar la calidad del proceso; será responsable del seguimiento de los KPIs definidos y de la ejecución de las acciones precisas para lograr su cumplimiento. Si es necesario se consultará a los involucrados en el desarrollo del proceso.

✓ **Evaluación y mejora del proceso.**






Una vez recopiladas las métricas, el Gestor de Cambios (R), evaluará el proceso y propondrá mejoras que se comunicarán a la Responsabilidad de Servicios TI (Dirección de Explotación o figura de mando delegada) y al resto de roles implicados en el proceso. El Responsable del proceso de Gestión de Cambios (A) debe asegurar la calidad del proceso, por lo que debe supervisar que todas las actividades se realizan correctamente y responsabilizarse de ellas.


6 METRICAS

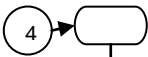




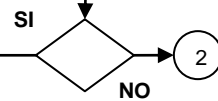


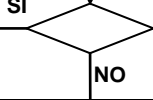
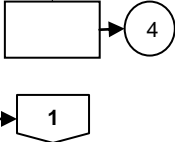
Es necesario establecer las medidas que permitirán evaluar la implantación y funcionamiento del proceso de Gestión de Cambios. Para el presente procedimiento se consideran los siguientes indicadores:


- Cantidad de cambios solicitados
- Cantidad de cambios realizados
- Cantidad de cambios solicitados - rechazados

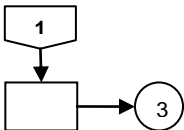
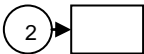
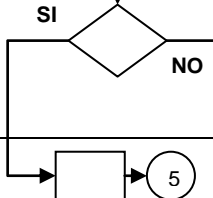

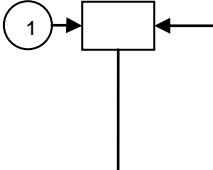

7 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Símbolo	Nombre del símbolo	Función
	Inicio/Fin	Se utiliza para indicar en donde comienza o finaliza el procedimiento.
	Actividad	Se utiliza para representar la ejecución de una actividad al interior del proceso.
	Decisión	Se utiliza para indicar que se debe evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa.
	Conector de actividades	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están en la misma página del flujograma)
	Conector de página	Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están páginas diferentes del flujograma)

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 21 de 23


Flujograma	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
	Inicio			
	Solicitud de Cambio Realizar la solicitud de Cambio y programar la reunión del equipo de cambio.	Promotor del cambio/ Responsable del cambio Gestor del cambio	GINT-F-003 Solicitud de Cambio del Ambiente Productivo	
	Verificar que la solicitud cumple con todos los requisitos.	Gestor del cambio Responsable del cambio	GINT-F-006 Lista de chequeo de paso a producción	
	¿Cumple requisitos?	Gestor del cambio Responsable del cambio		X
	Evaluación del plan de cambio Analizar los impactos y determinar si el plan es adecuado	Gestor del cambio Responsable del cambio CAB		
	¿El plan es adecuado?	CAB		X
	Presentación ante el Comité de Cambios para su Aprobación.	CAB		
	Seguimiento y Evaluación de Resultados En la siguiente reunión de grupo de cambios se analizan los resultados y se documenta las lecciones aprendidas.	Responsable del cambio Especialistas técnicos		
	¿Cambio Exitoso?	Responsable del cambio Especialistas técnicos		X
	Documentar lecciones aprendidas	Responsable del cambio Especialistas técnicos	GINT-F-003 Solicitud de Cambio del Ambiente Productivo	

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 22 de 23

Flujograma	Descripción	Responsable	Documentos o formatos	Puntos de control
	Actualización de la documentación y cierre del caso	Responsable del cambio Especialistas técnicos	GINT-F-003 Solicitud de Cambio del Ambiente Productivo	
	Proponer recomendaciones al Plan de Cambio.	CAB		
	¿Es posible ajustar de una vez el plan?	CAB		X
	Ajustar el plan de cambio	Responsable del cambio		
	Rechazar solicitud e informar las no conformidades <ul style="list-style-type: none"> • Documentar las razones del rechazo del cambio. • Actualizar el formato de control de cambios. 	CAB	GINT-F-0003 Solicitud de Cambio del Ambiente Productivo	
	Cierre del Cambio	Gestor del cambio		X

8 ANEXOS Y REGISTROS

- Formato GINT-F-003 Solicitud de Cambio del Ambiente Productivo
- Formato GINT-F-006 Lista de chequeo paso a producción

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código: GINT-PR-006
	SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO	Fecha:03-02-2017
	PROCESO: GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE CAMBIOS AMBIENTE PRODUCTIVO	Número de página 23 de 23

9 CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Identificación de los cambios	Responsable
001	24-02-2014	03-02-2017	Creación del documento	Director de Informática y Desarrollo
002	03-02-2017		Se realiza una reestructuración del procedimiento, simplificando y aclarando las etapas del mismo. Se actualiza la matriz de responsabilidades. Se revisa la redacción y flujo del procedimiento. Se actualiza el logo de la Entidad.	Director de Informática y Desarrollo Coordinador de Innovación y Desarrollo Coordinador de Sistemas y Arquitectura de Tecnología.

Elaboro : Profesional Sistemas	Reviso: Profesional Sistemas	Aprobó: Director de Informática y Desarrollo
Fecha : 02-02-2017	Fecha : 02-02-2017	Fecha : 03-02-2017