

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	CONTROL DE CAMBIOS	Código: TI-PR-013
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

1. PROCESO

Gestión de Tecnologías de la Información.

2. SUB PROCESO

NA.

3. OBJETIVO

Establecer las directrices para controlar los cambios requeridos en los servicios de TI y la plataforma tecnológica en general, a través de la asignación de roles y responsabilidades, con el fin de conservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información institucional de la USPEC.

4. ALCANCE

Inicia con la realización de la solicitud del cambio en los servicios de TI o la plataforma tecnológica y finaliza con la notificación al usuario indicando las acciones tomadas frente a la solicitud.

Aplica para el personal de la Oficina de Tecnología, como para los proveedores de servicios de TI de la Entidad.

5. DEFINICIONES

- **Activo:** cualquier elemento que tiene valor para la organización y que para la Gestión de riesgos de seguridad de la información se consideran los siguientes: información, software, físicos, servicios, personas e intangibles.
- **Confidencialidad:** propiedad de la información que hace que no esté disponible o que sea revelada a individuos no autorizados, entidades o procesos.
- **Disponibilidad:** propiedad de ser accesible y utilizable ante la demanda de una entidad autorizada [Fuente: ISO 27000].
- **Integridad:** propiedad de precisión y completitud [Fuente: ISO 27000].
- **Responsable del activo:** personal o cargo que administra, autoriza el uso, regula o gestiona el activo de información.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre sobre los objetivos. Un efecto es una desviación de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos. Los objetivos pueden tener aspectos diferentes (económicos, de imagen, medio ambiente) y se pueden aplicar a niveles diferentes (estratégico, operacional, toda la organización) [Fuente: ISO 31000].
- **Riesgo residual:** el riesgo que permanece tras la consideración de los controles existentes.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	CONTROL DE CAMBIOS	Código: TI-PR-013
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

6. DISPOSICIONES GENERALES

A continuación se describen aspectos concernientes a las responsabilidades, alcance, requerimientos y análisis de impacto que se deben tener en cuenta para el correcto desarrollo de la gestión de cambios de la plataforma tecnológica de la Entidad, lo que disminuye el riesgo de afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información y la infraestructura tecnológica.

6.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

En esta sección se describen los roles y responsabilidades de los involucrados en el proceso de gestión de cambios.

Solicitante del cambio: responsable de formalizar el requerimiento de cambio, justificando la necesidad ante el líder de proceso y/o el responsable del activo.

Equipo Técnico de TI (Administradores de Plataforma Tecnológica y Servicios de TI): corresponde al personal encargado de evaluar técnicamente la conveniencia, impacto y forma de implementación de un cambio.

Sus integrantes tienen las siguientes responsabilidades:

- Revisar, aceptar o rechazar las solicitudes de cambio realizadas formalmente.
- Participar en el análisis y diseño del cambio que se derive de la solicitud.
- Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre.

Jefe de dependencia. (Líder de proceso a donde pertenece el activo). encargado de aprobar el plan de trabajo, previamente establecido para ejecutar el cambio. Deberá informar a los usuarios sobre la afectación del servicio, mínimo con 3 días de antelación.

Nota: en caso que se presenten eventualidades que requieran cambios urgentes por afectar la seguridad de los activos, se podrán realizar cambios inmediatos con un aviso previo a la ejecución de la actividad.

Responsable del Cambio: personal encargado de ejecutar el cambio, asegurándose de cumplir a cabalidad con los requerimientos establecidos en el alcance del mismo.

6.2 FUENTES U ORÍGENES PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

El siguiente listado corresponde a las fuentes u origen que generan la ejecución de este procedimiento:

- Acciones de mejora, correctivas o preventivas en la infraestructura tecnológica de la USPEC.
- Proyectos, mantenimientos previstos o ajustes requeridos en la infraestructura tecnológica de la USPEC.
- Retiro, ingreso o cambios de servicios de TI.
- Cambios en la infraestructura física.
- Cambios en la infraestructura tecnológica.
- Gestión de incidentes. (Alertas de seguridad)
- Gestión de vulnerabilidades técnicas.
- Actualizaciones de software.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	CONTROL DE CAMBIOS	Código: TI-PR-013
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

- Corrección de errores.
- Innovación y mejora de los servicios de TI de la Entidad.
- Otro

6.3 GESTIONES FUERA DEL ALCANCE

- Recuperación de desastres.
- Los cambios realizados en el proceso de soporte diario como son:
 - Gestión de contraseñas.
 - Gestión de cuentas usuarios.
 - Reinicio de sistemas, aplicaciones o equipos.
 - Cambios de permisos de archivos.
 - Cambios en los perfiles y/o permisos de navegación de usuarios.
 - Publicación de información en la página web o intranet

6.4 NIVEL DE CLASIFICACIÓN SEGÚN IMPACTO TÉCNICO Y URGENCIA DEL CAMBIO

El Equipo Técnico de Seguridad de la Información debe asignar un nivel de clasificación con base en los siguientes criterios:

6.4.1 Bajo

Corresponde a las acciones de rutina y que normalmente reúnen las siguientes condiciones:

- Los recursos requeridos se encuentran dentro del proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información.
- Baja complejidad, ya que no es requerida una coordinación técnica.
- Bajo riesgo para la disponibilidad del sistema.
- Fácil aplicación y no requiere un plan de contingencia.
- No hay impactos para los acuerdos de niveles de servicio.

6.4.2 Medio

Corresponde a las siguientes condiciones:

- Involucra recursos de más de un grupo de trabajo.
- Complejidad técnica significativa, es requerida la coordinación técnica para uno o más grupos funcionales.
- Riesgo moderado para la disponibilidad del sistema, requiere de un plan de contingencia.
- La implementación reviste de cierta complejidad.
- Posibles impactos para los acuerdos de niveles de servicio.

	CONTROL DE CAMBIOS	Código: TI-PR-013
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

6.4.3 Alto


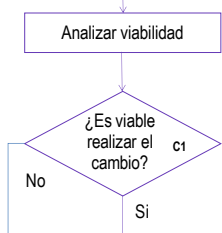
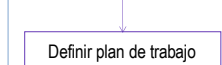

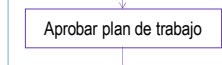
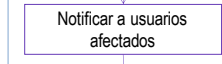
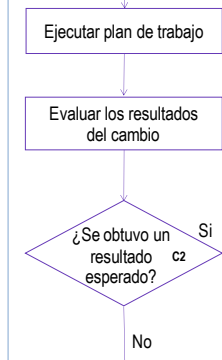
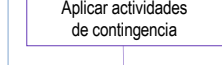
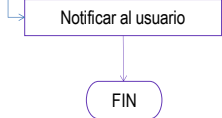
Corresponde a las acciones de mayor nivel de complejidad, urgencia y riesgo, comprende las siguientes condiciones:

- Involucra a diversos grupos de trabajo.
- Alta complejidad técnica, con una exigente coordinación entre los diversos grupos funcionales.
- Es posible la afectación de los datos y la seguridad de la infraestructura tecnológica.
- Es requerido el soporte externo especializado.
- Grado crítico de emergencia.

Nota: en el caso de los cambios que se requieren por el mantenimiento de sistemas de información o aplicaciones, se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos por la Oficina de Tecnología en el Procedimiento Ciclo de vida del software TI-PR-011.

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	CONTROL DE CAMBIOS	Código: TI-PR-013
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

7. DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS CAMBIOS REQUERIDOS EN LOS SERVICIOS DE TI Y LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA				
N°.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1		Realizar la solicitud a través de la herramienta HELPTIC y se adjunta el Formato Control de Cambios TI-FO-029 (se diligencia solo la parte 1 del formato).	Solicitante del Cambio	Herramienta HELPTIC. Formato Control de Cambios TI-FO-029.
2		<p>Analizar si es pertinente realizar el cambio de acuerdo a lo solicitado, evaluando el nivel de afectación sobre la plataforma tecnológica y los recursos (tiempo, económico, personal) disponibles para su ejecución. (se diligencia solo la parte 2 del Formato Control de Cambios TI-FO-029).</p> <p>Punto de Control C1: Verificar la pertinencia del cambio de acuerdo al análisis realizado</p>	Equipo Técnico de TI	Formato Control de Cambios TI-FO-029.
3		<p>Se define el plan de trabajo diligenciando la parte 3 del Formato Control de Cambios TI-FO-029 y se remite mediante correo electrónico al jefe de la dependencia solicitante.</p> <p>Nota: Si se requiere se deberán incluir en el plan de trabajo las pruebas previas para el cambio y llevarlo a cabo antes de aplicar las actividades finales del cambio.</p>	Responsable del cambio Equipo Técnico de TI	Formato Control de Cambios TI-FO-029. Correo electrónico
4		Aprobar el plan de trabajo previamente definido y se envía el concepto a través de correo electrónico.	Jefe de dependencia solicitante	Correo electrónico
5		Notificar las dependencias o usuarios a los cuales se verán afectados con la indisponibilidad del servicio.	Solicitante del Cambio	Correo electrónico
6		Ejecutar el plan de trabajo según lo documentado en el Formato Control de Cambios TI-FO-029, diligenciado en la parte 3.	Responsable del cambio	NA
7		<p>Evaluar si los resultados de la ejecución del cambio cumplieron con las expectativas definidas en el plan de trabajo (parte 3) del Formato Control de Cambios TI-FO-029.</p> <p>Los resultados obtenidos se registran en la parte 4 del formato.</p> <p>Nota: Si el resultado no es satisfactorio se evaluará la necesidad de ajustar el plan de trabajo para continuar con los cambios requeridos.</p> <p>Punto de Control C2: Verificar el cumplimiento del resultado de la ejecución del cambio</p>	Responsable del cambio Equipo Técnico de TI	Formato Control de Cambios TI-FO-029.
8		Aplicar las actividades de contingencia descritas en el Formato Control de Cambios TI-FO-029. (parte 3 del formato)	Responsable del cambio	NA
9		Notificar al usuario las acciones tomadas frente al cambio solicitado.	Responsable del cambio	Correo electrónico Herramienta HELPTIC

 USPEC UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	CONTROL DE CAMBIOS	Código: TI-PR-013
		Versión: 02
		Vigencia: 04/10/2021

RESUMEN DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
01	06/02/2017	Todos	Se crea el documento.
02	07/01/2021	Todos	Se modifican todos los numerales del procedimiento.
	04/10/2021	N/A	Se ajustan los códigos de los documentos de acuerdo con la actualización del Mapa de Procesos Institucional. La versión del documento se mantiene debido a que su contenido no se modificó.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		
Elaboró / Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado
Nombre: Álvaro Camargo Barbosa Ricardo Díaz Camargo Camilo Alejandro Romero González Fernando Arturo Vargas Herrera Diana Paola Cárdenas Huertas Mayra Alexandra Agudelo Carvajal	Nombre: Diana Paola Cárdenas Huertas Mayra Alexandra Agudelo	Nombre: Camilo Alejandro Romero González
Cargo: Analista de Sistemas Profesional Universitario Analista de Sistemas Técnico Operativo Profesional Universitario Profesional Especializado	Cargo: Profesional Universitario Profesional Especializado	Cargo: Coordinador Grupo Comunicaciones
Dependencia: Oficina de Tecnología	Dependencia: Oficina de Tecnología	Dependencia: Oficina de Tecnología