

Objetivo:

Establecer las actividades de planificación, evaluación, aprobación, implementación y documentación de la Gestión de Cambios, con el fin de reducir el impacto y minimizar la interrupción en la prestación de los servicios TI.

Alcance:

Inicia con la recepción de la solicitud a través del líder funcional o jefe del área a través de la mesa de servicio de TI para poner a consideración la ejecución de un cambio sobre un activo de tipo software y/o hardware y culmina con la validación exitosa del cambio por el propietario del activo al cual se le realiza el cambio.

Definiciones:

- 1 **Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI.
- 2 **Cambios de emergencia:** Son aquellos que deben implementarse inmediatamente, requeridos para corregir o evitar problemas que generen daño o suspensión importante del servicio y que perjudiquen a un gran número de usuarios, sistemas o servicios decisivos para la Lotería de Bogotá.
- 3 **Código del cambio:** corresponde a un consecutivo asignado al cambio, debe ser diligenciado por el Gestor de Cambios en el RFC.
- 4 **Grupo de Gestión de Cambios de TI:** grupo interno interdisciplinario encargado de revisar y aprobar los requerimientos de cambio de forma periódica. Este grupo estará confirmado por el jefe de OG TI, profesional especializado, líder del proceso y/o designados por el jefe de la oficina.
- 5 **Herramienta mesa de servicios de TI:** aplicación que permite registrar las diferentes operaciones para dirigir y administrar los servicios de Gestión Tecnológica.
- 6 **Minutograma de actividades para cambio:** formato donde se detalla paso a paso todas las actividades que se ejecutan con el cambio, indicando el tiempo y responsables.
- 7 **Plan de retorno:** es una operación que devuelve a la última configuración correcta del servicio, realizada en caso de que el resultado del cambio no sea apropiado.
- 8 **Usuario Final:** Son todos los funcionarios, contratistas, aprendiz, pasantes que requieren de una funcionalidad mediante la actualización, mejoramiento o adquisición de un sistema de información

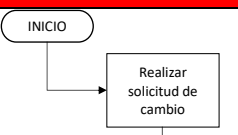
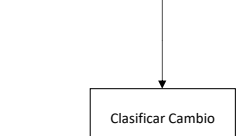
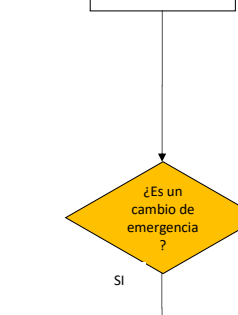
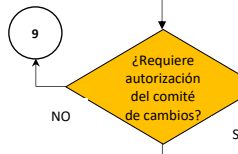
Políticas de Operación:

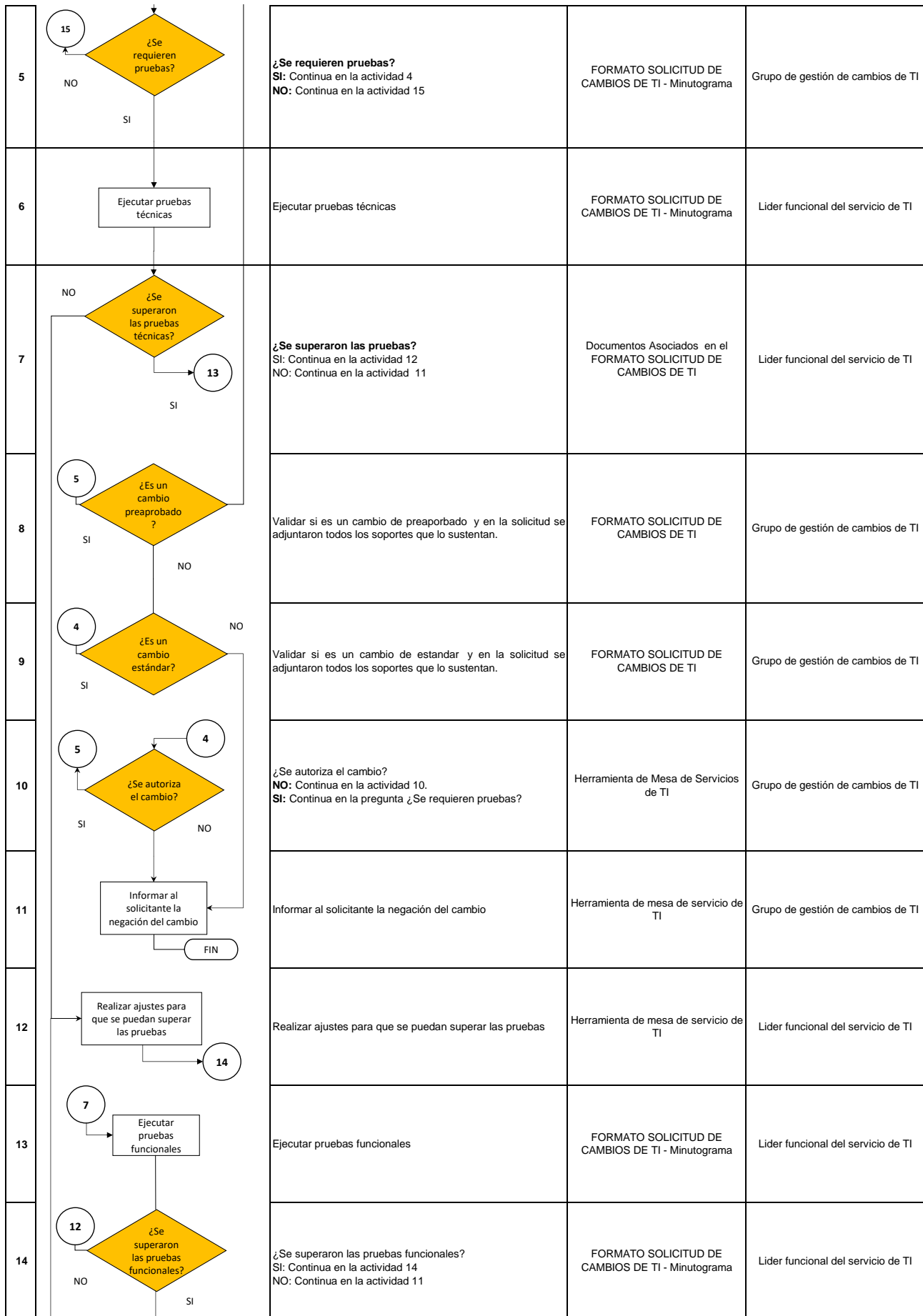
- 1 Recibir a través de la mesa de servicio el requerimiento de forma clara y detallada donde solicite el cambio adjuntando el formato de minutograma completamente diligenciado y el formato de requerimiento de cambio.
- 2 Ejecutar el grupo de control de cambios de TI cada vez que lo requiera el líder del proceso de Gestión de TI y determinar variables del cambio tales como: impacto, recursos, costo requerido (cuando aplique) y riesgos para la implementación.
El Grupo de Gestión de cambios de TI podrá rechazar requerimientos de cambio que no generan valor o beneficio para la Lotería de Bogotá y Velará por el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y las buenas prácticas de TI.
- 3 Estar disponible el recurso humano técnico que se encuentre inculcrado en toda la actividad de cambio durante las pruebas, ejecución y aceptación exitosa del cambio por parte del usuario del activo.
- 4 Documentar y aprobar los cambios por los administradores y líderes de cada activo responsables de estos, para garantizar su correcta operación
- 5 Actualizar el catalogo de servicios, el plan de recuperación de desastres cuando los cambios de Tecnologías de la Información impacten los componentes descritos es dichos documentos.
- 6 Programar los cambios de acuerdo con la prioridad, el riesgo de los mismos y en horarios no hábiles para la Lotería de Bogotá.
- 7 Solucionar cualquier interrupción que se presente en un servicio de alto impacto (afectación masiva, proceso misional, pérdida financiera o como parte de un plan de resolución en un problema TI) a través de los cambios de emergencia.
- 8 Una vez sea aprobado el desarrollo, el Ingeniero debe actualizar la documentación correspondiente (Manual de usuario, manual técnico)

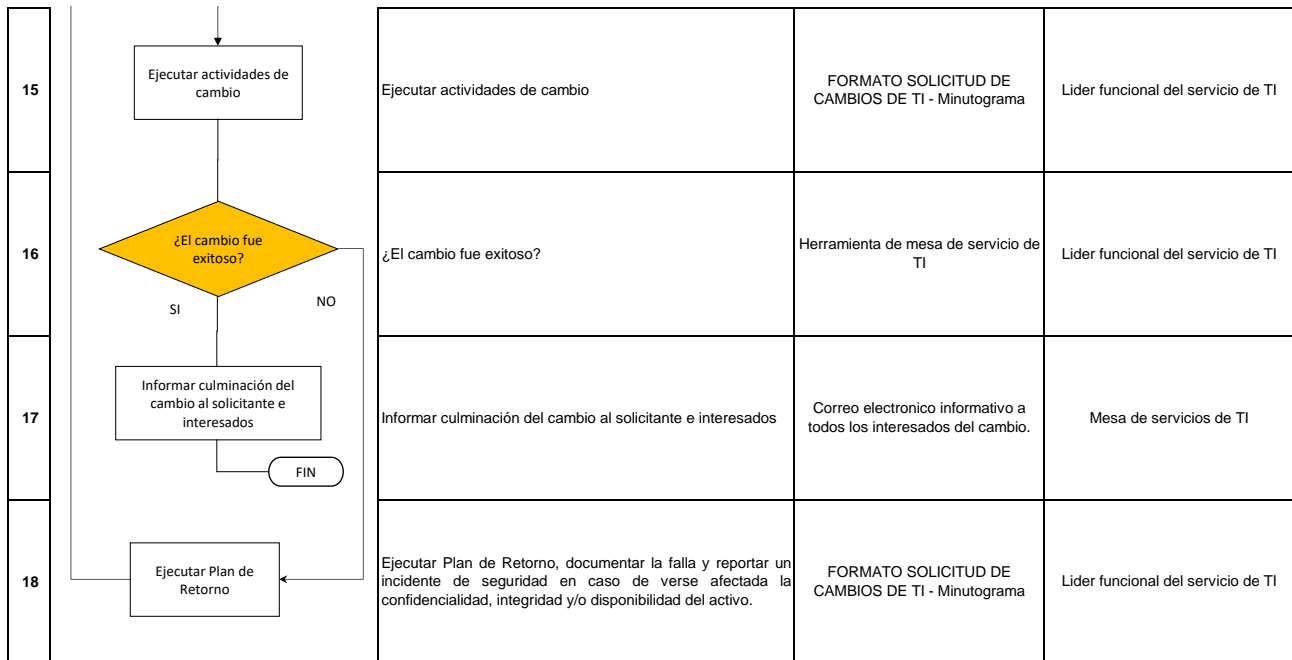
Documentos de soporte:

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N/A	FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI	Lotería de Bogotá

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		Realizar solicitud del cambio adjuntando: FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI	Herramienta de Mesa de Servicios de TI	Solicitante del cambio
2		Clasificar cambio, esta clasificación se realiza con los siguientes criterios: Cambio preaprobado: Cambio que ya ha pasado por el grupo de gestión de Cambios de TI y se deja aprobado para que cada vez que sea solicitado no tenga necesidad de pasar por revisión. Cambio Estandar: Cambio normal que debe pasar por comité para su revisión. Cambio de Emergencia: Cambio que debido a su importancia para la operación de la Lotería de Bogotá, debe ser ejecutado lo mas pronto posible y debe darsele prioridad.	FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI	Lider funcional del servicio de TI
3		Validar si es un cambio de emergencia y en la solicitud se adjuntaron todos los soportes que lo sustentan.	FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI	Lider funcional del servicio de TI
4		¿Requiere autorización del grupo de gestión de cambios de TI ? NO: Continúa en la pregunta ¿Se autoriza el cambio? SI: Continúa en la pregunta ¿Se requieren pruebas?	Herramienta de Mesa de Servicios de TI	Grupo de gestión de cambios de TI





Relación de registros

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS DE TI		X

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
20-dic-22	Creación del procedimiento	1
18-oct-23	Actualización del procedimiento	2

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
Yolanda Gallego Profesional Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación Miguel Cantillo - Francisco Daza - Alejandra Soto Contratistas Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación	John Hollman Gomez Corredor Jefe de la Oficina de Gestión de Tecnologías e Innovación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño