

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-006	Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Controlar la evaluación e implementación de todos los cambios a ítems de configuración después de que éste haya sido ingresado al Inventario de Activos de Información y al Aplicativo GLPI.

2. ALCANCE

En este procedimiento **SysCafé** realiza el control de cambios en la organización, los procesos de negocio y los sistemas de información de manera segura, por tanto, se especifican aspectos como identificación y registro de cambios significativos, planificación y pruebas previas de los cambios a realizar, valoración de impactos, tiempos de no disponibilidad del servicio, comunicación a las áreas pertinentes, procedimientos de rollback (reversa) entre otros.

3. RESPONSABILIDAD

- Director de Seguridad de la Información
- Coordinador de Infraestructura Tecnológica
- Grupo de Infraestructura Tecnológica

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Cambio: Modificación significativa de un proceso, instalación o equipo ya existente.

ítems de configuración: Corresponde a un elemento que es parte de la organización y que se selecciona para mantener bajo control de cambios.

Gestión del Cambio: Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar, evaluar, controlar, monitorear los riesgos en los cambios y nuevos proyectos.

5. POLÍTICAS

(Aplican las mismas de Políticas de Administración de la Configuración IT (GSI-PRC-005))

- Todos los servicios y sistemas de procesamiento de información deben controlarse en cuanto a su configuración actual y los cambios a la misma.
- La responsabilidad por la Gestión de cambios es del grupo de infraestructura.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-006	Página:	2 de 4

- La Gestión de cambios en la infraestructura de IT incluye hardware (servidores, equipos de escritorio, puntos de red, equipos de comunicaciones y de apoyo), servicios prestados por los proveedores, software comercial y la red interna.
- Todos los cambios en la configuración de los sistemas de procesamiento de información no se pueden realizar por fuera de este procedimiento.
- Para cada cambio los requisitos de seguridad son evaluados y el posible impacto sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

6. DESCRIPCIÓN GENERAL

Las actividades que se llevan a cabo se describen a continuación:

- Registro Solicitud de Servicio.
- Evaluación Solicitud.
- Trámite Solicitud.
- Administración de Cambios en Procesos y Tecnología.
- Actualización Activos.

6.1 REGISTRO SOLICITUD DE SERVICIO

La persona interesada presenta la solicitud por medio de Microsoft Teams al área Administrativa; el área administrativa a su vez la escala al grupo de Infraestructura mediante el Aplicativo GLPI o verbalmente.

6.2 EVALUACIÓN SOLICITUD

La solicitud de cambio se evalúa de manera inicial, dependiendo del tipo de solicitud estas pueden ser tramitadas inmediatamente por el **Grupo de Infraestructura Tecnológica** donde evalúan el impacto de la solicitud, si la solicitud tiene un impacto mayor en la continuidad del servicio, se escala la solicitud con el Director de Seguridad de la Información.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-006	Página:	3 de 4

En caso de que la solicitud sea rechazada, se comunicará los motivos que han llevado a tomar esta decisión a las partes interesadas y se comunicará que si lo considera pertinente vuelva a ser presentado.

6.3 TRÁMITE SOLICITUD

La solicitud es tramitada y notificada a los interesados por medio del Aplicativo GLPI o por los medios autorizados de la empresa.

6.4 ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS EN PROCESOS Y TECNOLOGÍA

Si el cambio involucra una serie de actividades que posteriormente debe ser sometido a prueba piloto antes de ser implementadas e incluidas dentro de la infraestructura de la red, deben seguirse los lineamientos de este proceso.

6.5 ACTUALIZACIÓN ACTIVOS

Se hacen los cambios correspondientes a el(los) ítem(s) de configuración en el inventario que corresponda (Licencias, Recursos)

Los cambios que corresponden a actualización de Software o Hardware a los equipos de SYSCAFE quedan registrados en el Aplicativo GLPI, si el cambio actualiza el Diagrama de la red, este debe ser modificado.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-006	Página:	4 de 4

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
1	06	30	2020	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	José Omar Mayorga Pabón, Gerente General
2	01	23	2023	Actualización de descripción general	6	Fabian Barco
3	01	09	2024	Actualización Documento	Todo el documento	Diana Karime Cruz Celis
4	11	12	2024	Actualización Documento	Todo el documento	Diana Karime Cruz Celis

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA