



PROCEDIMIENTO

- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS DE TECNOLOGÍA
- PROCESO AL QUE PERTENECE:** GESTIÓN TECNOLÓGICA
- UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO**

Nivel		Cobertura	
Estratégico		Central	X
Misional		Nacional	
Apoyo	X	Seccional	
Evaluación y Mejora			

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer un procedimiento estructurado para gestionar y controlar los cambios tecnológicos, tales como: infraestructura tecnológica, sistemas de información/software, y comunicaciones, garantizando que los cambios generen un mínimo impacto en la disponibilidad de los servicios.

5. MARCO NORMATIVO:

- Ley 270 de 1996 Ley Estatutaria de la Administración de Justicia
- Ley 872 de 2003 Creación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva y en otras Entidades prestadoras de servicios.
- NTC ISO 9001:2015 Norma Técnica de Calidad
- NTC ISO 14001:2015 Norma Técnica de Sistema de Gestión Ambiental
- NTC ISO 45001:2018 Norma Técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo
- PSAA14-10161 (junio 12 de 2014) Acuerdo de actualización del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente – SIGCMA”
- NTC ISO 6256:2021 Esta norma específica los requisitos para el Sistema Integrado de Gestión cuando una entidad del Poder Judicial
- GTC 286:2021 Directrices para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de La Calidad y Ambiental para las Corporaciones y/o Dependencias de la Rama Judicial. Requisitos
- NTC ISO 37001:201 Norma Técnica del Sistema de Gestión Antisoborno
- PSAA14-10279 (diciembre 22 de 2014) Acuerdo mediante el cual se aprueban las políticas y procedimientos de Seguridad de la Información para la Rama Judicial”
- PCSJA23-12130 DE 2023 Acuerdo, por medio del cual se crean unos cargos con carácter permanente en la planta de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, ...” entre ellas la Unidad de Transformación Digital e Informática”

6. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todos los cambios tecnológicos que afecten los sistemas, aplicaciones, infraestructura y servicios tecnológicos de la organización.

ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCESO	Recibir solicitudes de cambio por parte de las divisiones de la UTDI
DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCESO	División de Servicios Tecnológicos División de Infraestructura de Software División de Seguridad y Protección de Datos División de Infraestructura de Hardware, comunicaciones y centros de datos

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-AGT-06	Líder de Proceso	Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
01	14/08/2024	22/08/2024	29/08/2024



ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCESO	Documentar y comunicar el cambio
DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCESO	División de Servicios Tecnológicos División de Infraestructura de Software División de Seguridad y Protección de Datos División de Infraestructura de Hardware, comunicaciones y centros de datos
DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCESO	Altas Cortes Despachos Judiciales a nivel nacional CSJ DEAJ Seccionales

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **CONTROL DE CAMBIO:** Es un proceso formal utilizado para gestionar y coordinar los cambios en sistemas, proyectos o productos tecnológicos. Su objetivo principal es garantizar que los cambios se realicen de manera controlada y documentada, minimizando riesgos y evitando interrupciones innecesarias en los servicios.
- **CAMBIO ESTÁNDAR:** Son cambios habituales, de bajo riesgo y que están preaprobados. Se realizan con frecuencia y son preautorizados y pueden ser implementados sin autorización adicional a la inicial. Ejemplos incluyen actualizaciones rutinarias de software o ajustes menores en la configuración del sistema.
- **CAMBIO NORMALIZADO:** También conocido como cambio normal, este tipo de cambio no es rutinario y requiere una planificación cuidadosa y aprobación antes de su implementación. Presenta riesgos desconocidos y no puede llevarse a cabo con pasos repetibles como un cambio estándar. Un ejemplo es la implementación de una nueva funcionalidad en un sistema existente.
- **CAMBIO DE EMERGENCIA:** Estos cambios son necesarios para resolver problemas críticos que requieren una acción inmediata para evitar interrupciones graves en los servicios. Se autorizan rápidamente y la documentación detallada se completa posteriormente. Un ejemplo típico sería la aplicación de un parche de seguridad urgente para corregir una vulnerabilidad crítica.
- **COMITÉ ASESOR DE CAMBIOS:** Se encarga de evaluar, aprobar o rechazar los cambios propuestos para los servicios de TI, teniendo en cuenta los beneficios, riesgos, costes e impactos de cada cambio.
- **IMPLEMENTADOR DEL CAMBIO:** División o profesional encargado de ejecutar cada una de las actividades que se requieren para llevar a cabo la implementación del cambio.
- **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** se refiere al conjunto de recursos, sistemas, y componentes tecnológicos que una organización utiliza para operar, gestionar y soportar sus actividades. Esta infraestructura incluye tanto hardware como software, redes, seguridad (Firewalls y Sistemas de Detección/Prevención de Intrusiones (IDS/IPS), Software Antivirus y Antimalware, Cifrado y Autenticación), instalaciones físicas y servicios que permiten el procesamiento, almacenamiento, y transmisión de datos, así como el acceso a aplicaciones y sistemas.
- **HERRAMIENTA DE GESTIÓN:** Aplicación que permite registrar las diferentes operaciones para dirigir y administrar los servicios de Gestión Tecnológica.
- **MESA DE SERVICIOS:** Constituye un punto de contacto con los usuarios para registrar, comunicar, atender y analizar los controles de cambio solicitados, requerimientos de servicio y solicitudes de información.
- **PRIORIDAD DEL CAMBIO:** Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un cambio, basada en el impacto y la urgencia, y con la cual se determinará los recursos que se emplearán y la fecha en que se ejecutara el cambio.
- **ROLL BACK (PLAN DE RETORNO):** Retorno a la última configuración buena conocida del servicio, implementada cuando el resultado del cambio no es satisfactorio.
- **RIESGO:** Es la definición de un escenario bajo el cual una amenaza puede explotar una vulnerabilidad, generando un impacto negativo a la Institución (por ejemplo, pérdida de la continuidad de los servicios, incumplimiento a la ley y normatividad, entre otros).
- **SOLICITANTE DEL CAMBIO:** responsable de realizar la solicitud de cambio y debe ser un líder de proceso o de área.
- **SOC (Security Operations Center):** Es una unidad centralizada en la ciberseguridad de una organización. Su principal objetivo es monitorear, detectar, analizar y responder a incidentes de seguridad cibernética en tiempo real, protegiendo la infraestructura, los sistemas, los datos y la información crítica de la organización

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-AGT-06	Líder de Proceso	Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
01	14/08/2024	22/08/2024	29/08/2024



8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Aprobaciones:

- Todos los cambios deben ser aprobados por el Comité de Cambios antes de su implementación.
- Cuando un cambio es aprobado por el comité, debe ser informado al usuario solicitante y a las divisiones que deban realizar la implementación.
- El comité de cambios está conformado por los directores de las divisiones de la UTDI.

Implementación del cambio:

- Los cambios que generen indisponibilidad en los servicios deben ser notificados a los usuarios afectados antes de la ejecución.
- Se debe realizar una evaluación de riesgos para cada cambio propuesto.
- Se debe priorizar el cambio de acuerdo con lo identificado en el análisis de los cambios y el tipo de control.
- En lo posible, si se requieren ventanas de mantenimiento cuando se va a implementar un cambio, deberá ser realizado en horarios fuera del laboral o fines de semana.
- Los cambios de infraestructura de alto impacto deben incluir pruebas con estaciones de trabajo de usuarios finales, que permitan evidenciar que él o los servicios funcionan con normalidad.
- Todos los cambios con resultado exitoso sin roll back que involucren cambio de direccionamiento IP, remplazo, restauración o actualización de un host deben ser reportados al SOC (Centro de Operaciones de Seguridad)
- Todo cambio debe tener un plan de marcha atrás (ROLL BACK), de no tenerlo, debe haber justificación válida por parte del solicitante del cambio y el mismo debe ser expuesto en el comité de cambios.
- Los cambios deben ser monitoreados y revisados post-implementación para asegurar su efectividad.
- Cancelaciones o suspensiones: se podrá cancelar o suspender una solicitud de cambio, cuando se haya solicitado información, ajustes o aclaraciones al solicitante, y no se tenga retroalimentación.

Documentación:

- Cada cambio debe ser documentado, incluyendo su justificación, impacto y su implementación.

Comunicación:

- Los cambios deben ser comunicados a todas las partes interesadas antes de su implementación.

Tipos de controles de cambios:

- Estándar
- Normalizado
- Emergencia

9. LIDER DEL PROCEDIMIENTO:

CARGO	DEPENDENCIA
Director(a) de Unidad	Unidad de Transformación Digital e Informática

10. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-AGT-06	Líder de Proceso	Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
01	14/08/2024	22/08/2024	29/08/2024



CARGO	DEPENDENCIA
Directores Administrativos	División de Servicios Tecnológicos División de Infraestructura de Software División de Seguridad y Protección de Datos División de Infraestructura de Hardware, comunicaciones y centros de datos División de Gestión de Datos División de Desarrollo y de Productos digitales División de Proyectos de Gestión Judicial

11. PROVEEDORES E INSUMOS:

PROVEEDORES	ENTRADA / INSUMOS
Servidores Judiciales / Líderes funcionales y de procesos	Solicitudes de controles de cambio
Divisiones / Áreas de la Unidad de Transformación Digital e informática	Información contextual de acuerdo con las solicitudes
División de Seguridad y Protección de Datos	Análisis de impacto en seguridad sobre los controles de cambio que apliquen
Herramienta de Gestión	Registro y seguimiento de controles de cambio, para los casos que sean registrados allí
Unidad de Auditoría del CSJ.	Informes de auditorías

12. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN
Indicadores	Definición y seguimiento de indicadores relacionados con la gestión, específicamente los atendidos a través de la herramienta de gestión.
Acuerdos de Niveles de Servicio	Para el caso de los controles de cambio reportados a través de la herramienta de gestión, se cuenta con Acuerdos de Nivel de Servicio o ANS (Service Level Agreement o SLA), los cuales son monitoreados.
Seguimiento de actividades de la gestión.	Definición y seguimiento de la implementación para la gestión.
Evaluación y Mejora Continua	Auditorías realizadas al procedimiento de controles de cambios. Seguimiento de las acciones de mejora, acciones correctivas y planes de mejora para identificar aspectos de mejora y la mejora continua del procedimiento.

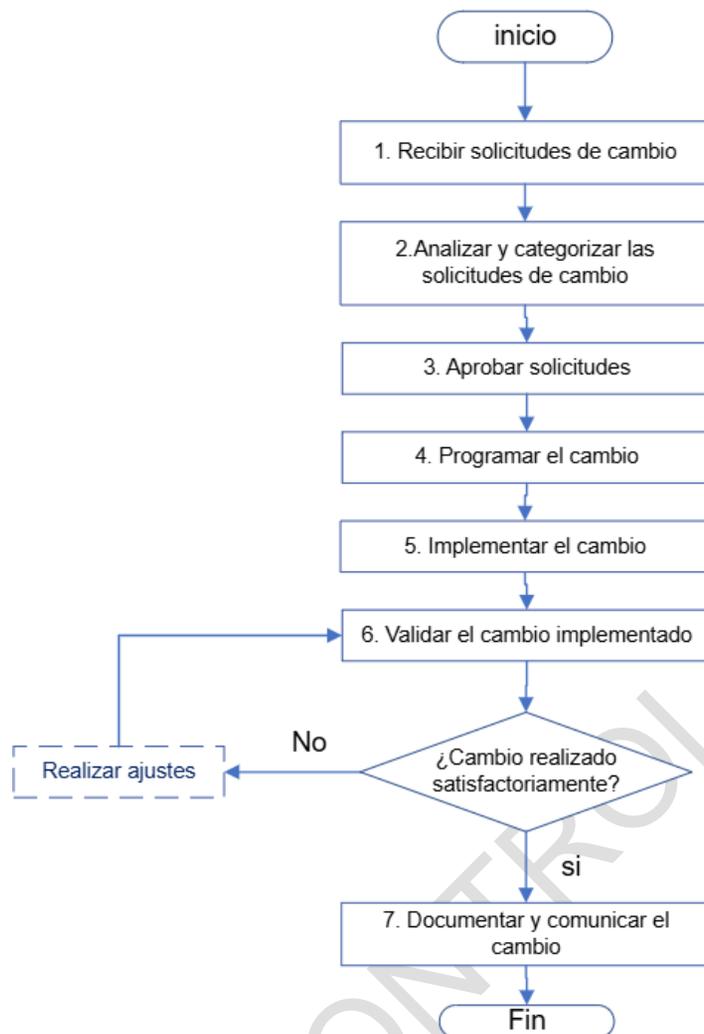
COPIA

CÓDIGO P-AGT-06	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 01	FECHA 14/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024



13. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA)

Flujograma



Descripción

Etapa	Actividad	Descripción	Producto	Responsable
H(1)	Recibir y preparar la solicitud de cambio	Recibir las solicitudes de cambio a través de diferentes canales y preparar las actividades para realizarlo.	Correo electrónico, herramienta de gestión de mesa de ayuda	División de Servicios Tecnológicos División de Infraestructura de Software División de Seguridad y Protección de Datos División de Infraestructura de Hardware, comunicaciones y centros de datos
H(2)	Analizar y categorizar la solicitud de cambio	Analiza la solicitud de cambio y de acuerdo con la categoría de cambio continua el proceso: - Cambios estándar (No requiere aprobación)	Registro de cambios	Profesional designado para la atención

CÓDIGO P-AGT-06	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 01	FECHA 14/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024



Etapa	Actividad	Descripción	Producto	Responsable
		- Cambios de emergencia - Cambios normales		
H(3)	Aprobar solicitud	Una vez categorizado el cambio, se revisa por el comité de cambios. Si es aprobado continua el proceso, de lo contrario se cierra la solicitud del cambio (actividad 7) y se informa al solicitante.	Correo electrónico, actas de reunión, herramienta de mesa de ayuda	Comité de control de cambios Directores de división
P(4)	Programar el cambio	Se acuerda la programación para la implementación del cambio y asignar las responsabilidades para la implementación de este.	Correo electrónico, actas de reunión, herramienta de mesa de ayuda	Comité de control de cambios Directores de división
H(5)	Implementar el cambio	El equipo liderado por el responsable del cambio implementará el cambio.		Profesional de apoyo de las divisiones Directores de división
H(6)	Validar el cambio implementado	Se valida que el cambio se realizó de acuerdo con lo establecido en la solicitud y en la implementación, y de ser necesario se realizan los ajustes correspondientes.		Profesional de apoyo de las divisiones Directores de división
H(7)	Documentar y comunicar el cambio	Se documenta el resultado del cambio y se comunica al usuario solicitante. Se procede a cerrar la solicitud de cambio.		Profesional de apoyo de las divisiones Directores de división
V(8)	Verificar	Atender las visitas de auditorías internas y externas que se realicen al procedimiento	Informes de auditorías	Director Administrativo División de Servicios Tecnológicos
A(9)	Acciones de Mejora	De acuerdo con los informes finales y a las sugerencias del comité de cambios se formulan y ejecutan los planes de acción y mejora hacia el proceso de control de cambios.	Propuesta de mejora anual que haya lugar al procedimiento de control de cambio	Profesional delegado para la atención

ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

No aplica.

CÓDIGO P-AGT-06	ELABORÓ Líder de Proceso	REVISÓ Jefe de División Gestión de Calidad y Medio Ambiental	APROBÓ División de Gestión de Calidad y Medio Ambiental
VERSIÓN 01	FECHA 14/08/2024	FECHA 22/08/2024	FECHA 29/08/2024