

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS EN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P7_TIC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Direccinamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN:
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO:

Gestionar de manera controlada y segura los cambios que involucren actualizaciones en la infraestructura tecnológica o modificaciones con impacto alto en los servicios de tecnología, con el fin de minimizar riesgos y garantizar la continuidad del servicio.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a cambios planificados o urgentes sobre los componentes tecnológicos de ATENEA, tales como:

- Infraestructura en la nube Oracle. Este incluye servidores virtuales, bases de datos, almacenamiento y todos los elementos de infraestructura que se encuentren dentro del alcance y administración por parte de la entidad.
- Infraestructura de redes y seguridad on premise.
- Componentes de configuración y servicios TI.

3. GENERALIDADES:

Se clasificarán los cambios según su impacto:

- **Cambio estándar:** Bajo riesgo, recurrente, aprobado previamente (ej. reinicio planificado).
- **Cambio normal:** Requiere análisis, evaluación y aprobación (ej. actualización de versión).
- **Cambio urgente - crítico:** Imprescindible por fallo crítico o riesgo inminente (ej. parche de seguridad).

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
	Inicio		
1	Planificar y documentar las actividades de implementación, incluyendo un minutograma en intervalos de 5 a 15 minutos, los pasos técnicos a seguir, puntos de control, plan de pruebas y plan de rollback.	Profesional de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Documento con minutograma y rollback

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
2	Registrar la solicitud de cambio, enviando un correo electrónico al Subgerente de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especificando el tipo de cambio requerido y la información necesaria para su gestión	Profesional de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Correo electrónico
3 P.C	Validar y aprobar la viabilidad técnica del cambio, verificando que la información enviada por correo electrónico esté completa y cumple con los requisitos establecidos para su gestión ¿La solicitud es aprobada? Si: Continúa con la actividad 4. No: Regresa a la actividad 1.	Subgerente Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Correo electrónico
4	Solicitar y coordinar la difusión de la notificación, una vez aprobada la solicitud de cambio, el profesional responsable de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones remite la información al equipo de Comunicaciones de la Dirección General, de acuerdo con el Procedimiento de Contenidos Comunicativos Externos y el Procedimiento de Contenidos Comunicativos. La notificación debe realizarse: <ul style="list-style-type: none"> • A usuarios internos mediante correo institucional; • A usuarios externos mediante publicación en el sitio web o redes sociales oficiales, con al menos 24 horas de antelación si la intervención implica indisponibilidad de servicio. 	Profesional de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Correo electrónico/pieza gráfica
5 P.C	Implementar el cambio conforme al minutograma durante la ventana de mantenimiento programada, registrando las evidencias técnicas (capturas de pantalla, resultados de comandos, hashes de scripts, entre otros), y reportando avances o incidentes a las partes interesadas según corresponda.	Profesional de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Logs y evidencias técnicas almacenadas en servidores institucionales
6 P.C	Verificar que los servicios impactados por el cambio se encuentren operativos y funcionando correctamente, según las condiciones técnicas esperadas. ¿El cambio fue exitoso? Si: Pasar a la actividad 8 No: Continúa con la actividad 7	Profesional de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Capturas de funcionamiento, logs, checklist de validación técnica o evidencias generadas por herramientas de monitoreo
7	Ejecutar el plan de reversión para restaurar la operación. Documentar las acciones de restauración, las evidencias del proceso y las lecciones aprendidas según el procedimiento definido.	Profesional de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Documento con lecciones aprendidas y el documento con evidencias de restauración

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS EN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P7_TIC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN:
		Página 3 de 4

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
8	Registrar a través de correo electrónico dirigido al Subgerente Tecnologías de la Información y las Comunicaciones las acciones ejecutadas durante el cambio, incluyendo evidencia técnica (como logs, capturas, scripts u otros), resultados de validación y confirmación de la operatividad de los servicios impactados.	Profesional de la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Correo electrónico
	Fin		

5. **RESULTADO FINAL:** Cambio implementado con éxito, con el menor impacto posible, documentación completa y control posterior garantizado.

6. DEFINICIONES.

- **Cambio:** Modificación, adición, reemplazo o retiro de cualquier componente de la infraestructura tecnológica (hardware, software, redes, nube, almacenamiento, plataformas o servicios relacionados), que implique una alteración del estado actual de operación.
- **Cambio Estándar:** Cambio rutinario, de bajo riesgo y con procedimiento probado y aprobado previamente (p. ej., reinicio planificado, actualización mensual automática).
- **Cambio Normal:** Intervención que requiere análisis, evaluación y aprobación formal antes de ejecutarse (p. ej., migrar versión de base de datos).
- **Cambio Urgente:** Cambio que debe implementarse en el menor tiempo posible para resolver un incidente crítico o un riesgo inminente; se documenta a posteriori.
- **Solicitud de Cambio:** Registro formal en la Mesa de Ayuda que describe el cambio propuesto, su justificación, alcance, riesgo, responsables y evidencias adjuntas.
- **Plan de Rollback:** Conjunto de acciones documentadas para revertir el cambio y restaurar el servicio al estado anterior si la implementación falla.
- **Ventana de Mantenimiento:** Periodo planificado durante el cual un servicio puede estar fuera de línea para realizar cambios.
- **Minutograma:** Cronograma granular (5–15 min) que secuencia las tareas de implementación y sus puntos de control.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Política de Seguridad y Privacidad de la Información
- Manual de Políticas de Seguridad de la Información
- Procedimiento de Contenidos Comunicativos Externos
- Procedimiento de Contenidos Comunicativos Internos

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CAMBIOS EN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	CÓDIGO: P7_TIC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Direccionamiento Estratégico	FECHA DE APROBACIÓN:
		Página 4 de 4

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1_P7_TIC	Solicitud de Cambios

9. ANEXOS: A1_P7_DE Anexo 1 -Matriz RACI Procedimiento de Anteproyecto de Presupuestos

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Edwin Leon Martinez	Profesional Contratista Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	06/07/2025
	Maria Alejandra Suarez	Profesional Contratista Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
Revisó	Juan Pablo Ceballos	Profesional Contratista Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	08/07/2025
Aprobó	Carlos Andrés Ballesteros	Subgerente de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	15/07/2025

NOMBRE Y FIRMA DEL LÍDER DE PROCESO
--