

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL



PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE CAMBIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA			
MACROPROCESO: Direccionamiento Estratégico			
PROCESO: Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información C5			
Código: P-JEMPP-CEDE6-423	Versión: 0	Fecha de emisión: 2021-11-16	Número de Páginas: 17

Elaboró	Revisó	Aprobó
Equipo de trabajo CEDE6/CEDE2	 TC. JULIO CESAR VILLANUEVA MÉNDEZ Director Planeación y Políticas C5	 CR. OSCAR MAURICIO ORTIZ GUZMAN Jefe Departamento de Comunicaciones
	 MY. ANDRÉS FELIPE ARIZA SAAVEDRA Director Protección de Datos y Archivos	 CR. ANDRÉS QUINTERO ARIAS Jefe Departamento de Inteligencia y Contrainteligencia

Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

Control de Actualizaciones

Actualización a la Versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
0	Procedimiento Inicial	2021-11-16



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. CONTROL	4
4. DEFINICIONES	5
5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	7
6. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	11
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	11
8. NORMATIVIDAD APLICABLE	11
9. ANEXOS	11



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

1. OBJETIVO:

Propender por la disponibilidad de los servicios soportados por la Infraestructura tecnológica, gestionando de manera correcta los cambios requeridos en los Sistemas de Información, servicios, dispositivos y/o demás infraestructura tecnológica del Ejército Nacional.

2. ALCANCE:

En este procedimiento se describe la planeación, coordinación, monitoreo y comunicación de los cambios que afectan a los recursos tecnológicos y sistemas de Información, para minimizar el impacto en el ambiente de producción.

Se inicia con el registro de la solicitud de cambio, continua con la aceptación, clasificación, análisis y aprobación, planeación, divulgación, implementación y monitoreo del cambio, y termina con la evaluación y cierre de la solicitud de cambio.

Aplica para todos los administradores de plataformas tecnológicas, aplicaciones y sistemas de información del Ejército Nacional.

Para cambios que no correspondan a infraestructura tecnológica, remitirse al procedimiento de "Planificación y Gestión del Cambio" P-JEMPP-CEDE5-322.

3. CONTROL:

El Departamento de Comunicaciones y el Departamento de Inteligencia y Contrainteligencia, serán los responsables de hacer control y difusión del presente procedimiento.

Las unidades que cuenten con centros de datos y administración de infraestructura tecnológica, deberán hacer uso de este procedimiento, para realizar la adecuada gestión de cambios, propendiendo por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Requisitos: Formato de solicitud de cambios - RFC: Documento del requerimiento formal y específico sobre el cambio que se va a realizar a un sistema de información, servicio, dispositivo y/o infraestructura tecnológica, y su posterior registro en la bitácora para llevar un seguimiento, control y trazabilidad.

Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

4. DEFINICIONES:

Cambio: La adición, modificación, mantenimiento o retiro de cualquier elemento (software, Servidores, cableado, aire acondicionado, equipos, y demás elementos que afecten la seguridad de la información) de la infraestructura tecnológica que pudiera tener un efecto sobre el servicio de las áreas protegidas.

Cambio de Emergencia: Cambio que debe realizarse de forma inmediata debido a la interrupción, degradación o pérdida de un servicio, falla en un elemento de configuración que impacta significativamente la operación de un servicio o la gestión Institucional. Este tipo de cambios debe tener asociado un incidente de Seguridad de la Información.

Cambio de alta prioridad: Es cualquier tipo de modificación previamente definida, pre aprobado, completamente documentada y que es importante para la Institución y debe ser implementado pronto para prevenir riesgos.

Cambio de rutina: Es cualquier tipo de modificación previamente definida, pre aprobado, completamente documentada y que debe ser implementado para obtener beneficios del servicio producto de este cambio.

Cambio de baja prioridad: Es cualquier tipo de modificación de forma temporal o permanente con bajo nivel de riesgo un cambio, que da ventajas mas no reviste de ninguna presión.

Comité Asesor de Cambios (CAB): "Change Advisory Board" Comité liderado por un grupo de trabajo idóneo que genera aprobaciones para todos los cambios que se encuentre planeados. Equipo de trabajo con la experiencia y conocimiento para validar técnicamente la conveniencia, impacto y forma de implementación de un cambio.

Sus integrantes tendrán las siguientes responsabilidades:

- Revisar, aceptar, aprobar o rechazar las solicitudes de cambio según se requiera.
- Participar en el análisis de la solicitud de cambio según se requiera.
- Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito.
- Designar al responsable del cambio y/o personal que se requiera para el análisis de la solicitud de cambio.
- Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito.

Fuentes u origen del cambio: Los cambios se presentan debido a las siguientes posibilidades:



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

- Acciones de mejora.
- Retiro o ingreso de servicios.
- Cambios en servicios.
- Cambios en la infraestructura tecnológica.
- Cambio de proveedores críticos.
- Resolución de incidentes.
- Gestión de vulnerabilidades técnicas.
- Desarrollo y/o actualizaciones de software.
- La corrección de errores.
- La innovación y mejora de los servicios internos y externos.
- El cumplimiento de una nueva Legislación.

Gestor de Cambios: es el responsable del proceso del cambio y, como tal, debe ser el último responsable de todas las tareas asignadas a la Gestión de Cambios. El Gestor de Cambios dispone de asesores específicos para cada una de las diferentes áreas.

RFC (Request for Change): es el registro formal de la implementación de un cambio a través del Formato de solicitud de cambios – RFC.

Revisión Post-Implementación: Es la revisión que ocurre después de que un cambio se haya ejecutado para determinar si era acertado y/o para identificar las oportunidades de mejora.

SDLC: Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas o Ciclo de Vida de Desarrollo de Software en la ingeniería de sistemas e ingeniería de software, es el proceso de creación o modificación de los sistemas, modelos y metodologías que la gente usa para desarrollar estos sistemas de software. El concepto general se refiere a la computadora o sistemas de información. En ingeniería de software el concepto de SDLC sostiene muchos tipos de metodologías de desarrollo de software.

Solicitante del cambio: Es el proceso y/o usuario que hace el requerimiento de un cambio, justificado por cualquiera de las fuentes u orígenes del cambio descritas en este procedimiento.



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Flujograma	Descripción de la Actividad	Registro Actividad	Responsable
	<p>1. Solicitar el cambio: El usuario y/o proceso solicita el cambio enviando el "Formato Solicitud de Cambios - RFC" completamente diligenciando. El RFC debe contener la información necesaria para que en el Comité Asesor de Cambios CAB puedan sesionar y tomar decisiones basados en el contenido suministrado. Si el cambio solicitado afecta a uno o varios usuarios, deben ser avisados y se debe contar con las aprobaciones de las áreas que se vean involucradas en el cambio.</p> <p>Nota: la programación de ventanas de mantenimiento también deben ser solicitadas para aprobación.</p>	Formato Solicitud de Cambios – RFC	Solicitante del Cambio
	<p>2. Determinar si el cambio es de emergencia: el gestor del cambio analiza la solicitud a fin de evaluar si es un cambio de emergencia.</p> <p>NO: Si el cambio no es de emergencia ir al paso 3 para realizar análisis detallado del RFC y su prioridad.</p> <p>SI: En caso de que el cambio se requiera de emergencia se procede al paso N°13.</p>	Formato Solicitud de Cambios – RFC	Gestor de Cambio
	<p>3. Revisar RFC y alcance del cambio:</p> <p>Los RFC que no se diligencien correctamente ni cumplan con los estándares, se rechazarán y se enviará notificación al Solicitante del cambio informando el porqué del rechazo.</p> <p>NO: Solicitar al usuario, por intermedio de correo electrónico, realizar corrección del RFC. Paso 4.</p> <p>SI: Si la solicitud está correctamente diligenciada, el gestor del cambio notifica por medio de correo electrónico al solicitante de que la solicitud será tomada en cuenta en el Comité de Cambios. Ir al paso 5.</p>	Formato Solicitud de Cambios – RFC, notificación vía correo electrónico	Gestor de Cambio
	<p>4. Ajustar el RFC: el solicitante del cambio debe realizar los ajustes al RFC de acuerdo a lo informado y enviarlo nuevamente al Gestor de Cambios, para revisar nuevamente la solicitud en el paso 3.</p>	Formato Solicitud de Cambios – RFC	Solicitante del Cambio

Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

Flujograma	Descripción de la Actividad	Registro Actividad	Responsable
	5. Notificar al comité y citar a reunión: el gestor de cambio envía la solicitud del cambio al Comité asesor y cita a reunión para realizar el análisis del cambio.	Formato Solicitud de Cambios – RFC Notificación por correo electrónico	Gestor de Cambio
	6. Analizar el riesgo y el impacto del cambio: el comité analiza el riesgo e impacto de realizar el cambio, con el fin de identificar la factibilidad del RFC y el nivel de autorización requerido para dar paso a su implementación. Verificar riesgos e impactos a nivel de seguridad y de operación.	Formato Solicitud de Cambios – RFC Acta de reunión	Comité Asesor de Cambios
	7. ¿Requiere cambios el RFC? NO: Si no se requieren cambios en el RFC, seguir con la ejecución del procedimiento en la actividad N°9. SI: Si el RFC requiere cambios seguir con la ejecución del procedimiento. Paso 8.	Formato Solicitud de Cambios – RFC	Comité Asesor de Cambios
	8. Emitir recomendaciones: de acuerdo con el análisis realizado, se registran en el acta de reunión las recomendaciones, las cuales se comunicarán al solicitante del cambio por medio de correo electrónico.	Formato Solicitud de Cambios – RFC Acta de reunión Notificación por correo electrónico	Comité Asesor de Cambios
	9. Llenar Bitácora de Control de Cambios: Diligenciar las solicitudes de cambio recibidas en "Bitácora de control de cambios", indicando la fecha de recepción de la solicitud de cambio.	Bitácora de Control de Cambios	Comité Asesor de Cambios
	10. Aprobar el cambio: conforme al análisis realizado y las recomendaciones dadas, el comité vota por aprobar o no el cambio teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • La viabilidad de los cambios solicitados. • Posibilidad de reversar el cambio (copias de seguridad, pruebas piloto previas, máquinas alternas, requerimientos de consultas externas, etc.) 	Formato Solicitud de Cambios – RFC, Bitácora de Control de Cambios, acta de reunión	Comité Asesor de Cambios



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

Flujograma	Descripción de la Actividad	Registro Actividad	Responsable
	<p>Un cambio es rechazado si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cumple el ciclo del proceso (exceptuando casos puntuales). • El flujo no se encuentra aprobado en su totalidad en las fechas establecidas. • En la fecha propuesta de implementación, no se han completado los procesos. • Existen colisiones o priorización de los cambios presentados. • Existe detección de riesgos inicialmente no detectados. <p>Al finalizar el comité, el Gestor de Cambios debe actualizar la bitácora con el estado del cambio (Aprobado o Rechazado), junto con el acta de reunión.</p> <p>Nota: En caso de que un cambio sea rechazado deberá comenzarse un nuevo proceso de control de cambios. Nota: para permisos de accesos a plataformas tecnológicas, se debe diligenciar el formato FO-JEMPP-CEDE6-1034 de conformidad al procedimiento P-JEMPP-CEDE6-332.</p>		
	<p>11. ¿El cambio es aprobado? SI: Si el cambio fue aprobado se notifica al solicitante, indicando las recomendaciones y se continua con el paso 12. NO: Si el cambio no fue aprobado se notifica por medio de correo electrónico al usuario solicitante, presentando las causas del rechazo y las recomendaciones.</p>	Correo electrónico	Gestor de Cambio
	<p>12. Ejecutar el cambio Los cambios aprobados se ejecutan de acuerdo con la planeación. Es necesario dejar registros de la ejecución del cambio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la plataforma puede registrar pistas de auditoria para los cambios de software (crear y mantener un repositorio de versionamiento), se dejarán dentro de las observaciones de la ejecución del cambio. • Cuando un cambio se realiza en fecha y hora diferente al propuesto, se debe registrar dentro de las observaciones de aprobación 	Formato Solicitud de Cambios – RFC	Líder funcional, líder técnico y ejecutor del cambio



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

Flujograma	Descripción de la Actividad	Registro Actividad	Responsable
<pre> graph TD C[Connector C] --> 1((1)) 1 --> 13[13. Cambios de Emergencia] 13 --> 14[14. Cerrar el cambio] 14 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>anotando la fecha y la hora en que se ejecutó el cambio.</p> <p>13. Cambios de Emergencia Se debe presentar un cambio por emergencia cuando se presente alguno de los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Para corregir o arreglar de inmediato una interrupción o un problema importante dentro del ambiente actual de producción que afecte de cara al usuario. •Para realizar un soporte o una solución de urgencia de algún hecho presentado que puede crear algún impacto si no se corrige de inmediato. •Por mantenimiento/cambio de hardware dañado. •Cambio de repuestos por garantía. <p><u>El Gestor de Cambios</u> debe ejecutar cada uno de los pasos del control de cambios.</p> <p>IMPORTANTE: Independientemente de que el cambio se presente como emergencia, este debe contener todas las autorizaciones y firmas que se exigen en un procedimiento de control de cambios normal, con la diferencia que dichas autorizaciones pueden ser formalizadas después de la implementación.</p>	<p>Formato Solicitud de Cambios – RFC</p>	<p>Líder funcional, líder técnico y ejecutor del cambio</p>
<pre> graph TD 14[14. Cerrar el cambio] --> FIN([FIN]) </pre>	<p>14. Cerrar el Cambio Antes de proceder a cerrar el cambio, el Gestor de Cambio y el solicitante deben analizar los resultados de las implementaciones de los controles de cambio, diligenciando en el Formato Solicitud de Cambios – RFC, CIERRE Y REVISIÓN POST-IMPLEMENTACION. Si la revisión post-implementación determina que el proceso y los resultados han sido satisfactorios, se procede al cierre del cambio. Se debe actualizar la bitácora de control de cambios y comunicar a las partes interesadas por correo electrónico (involucradas en el cambio) la finalización del mismo.</p>	<p>Formato Solicitud de Cambios – RFC y Bitácora de Control de Cambios</p>	<p>Gestor de Cambios/Solicitante del Cambio</p>

Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

6. PRODUCTOS DEL PROCEDIMIENTO:

- Cambios en los Sistemas de Información, servicios, dispositivos y/o infraestructura tecnológica del Ejército Nacional.
- Repositorio solicitudes de cambios.
- Bitácora de control de cambios.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Formato Solicitud de Cambios – RFC FO-JEMPP-CEDE6-1673
- Formato Bitácora de control de cambios FO-JEMPP-CEDE6-1674
- Formato solicitud servicios informáticos FO-JEMPP-CEDE6-1034
- Procedimiento de Gestión de Acceso P-JEMPP-CEDE6-332

8. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- CONPES 3701 del 14 de julio de 2011, Lineamientos de Política para Ciberseguridad y Ciberdefensa.
- CONPES 3854 del 11 de abril de 2016, Política Nacional de Seguridad Digital
- CONPES 3995 del 01 de julio de 2020, Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital.
- Resolución N°500 de marzo de 2021 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital”
- Norma Técnica NTC-ISO-IEC 27001:2013 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. Anexo A.16 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.

9. ANEXOS:

Tipo del Cambio

Definir las categorías que especificarán el tipo de cambio

	Categoría	Detalle
1	Hardware	Accesorios, servidor, portátil, computador de escritorio, escritorio virtual, equipo de red.
2	Migración producción	a Sistema de información, base de datos, red, sistema operativo.
3	Software	Almacenamiento, aplicaciones de red, herramientas de seguridad.
4	Configuración	Accesorios, sistemas de información, base de datos, red, servidores, equipos de comunicaciones y de seguridad.

Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

	Categoría	Detalle
5	Ampliar Cobertura	Infraestructura, servicios, telecomunicaciones, entrenamiento, seguridad física.
6	SDLC	Almacenamiento, en general las aplicaciones requeridas en los procesos de la Entidad.
7	Seguridad de la Información	Cambios que afecten la gestión de seguridad de la información, activos, riesgos, controles.

Prioridad del cambio

El Comité asesor de cambios establecerá la prioridad del cambio, considerando las necesidades establecidas por la misión de la Institución. Se establecen cuatro niveles de prioridades:

- **Emergencia:** un cambio que, de no ser aplicado inmediatamente, dejará a la Institución expuesta a riesgos.
- **Alto:** un cambio que es importante para la Institución y debe ser implementado pronto para prevenir riesgos.
- **De rutina:** un cambio que debe ser implementado para obtener beneficios del servicio producto de este cambio
- **Bajo:** un cambio que da ventajas mas no reviste de ninguna presión

Análisis del impacto técnico

Se describe el criterio técnico que se debe aplicar para evaluar el impacto sobre la infraestructura y servicios de TI. El análisis del impacto técnico se debe documentar de tal forma que se pueda validar la viabilidad técnica y el riesgo que tendrá en el entorno de producción y la afectación al usuario final. Se deben considerar los siguientes criterios al revisar cualquier cambio:

- Evaluar los planes de cambio para medir el impacto y el efecto del cambio durante e inmediatamente después de la implementación del cambio.
- Revisar la integridad técnica del plan de cambio, incluyendo los activos e información asociada, impacto en el arranque o apagado de los sistemas, el impacto en los planes de recuperación de desastres, los requisitos para el respaldo de la información, para almacenamiento y para el sistema operativo.
- Evaluar la viabilidad técnica del cambio y todo el impacto en términos de actuación, capacidad, seguridad y operatividad.

Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

- Validar los aspectos técnicos, de factibilidad y plan.

Nivel de clasificación según impacto técnico

El Comité asesor de cambios debe asignar un nivel de clasificación con base en los siguientes criterios:

- **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.
- **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.
- **Alto:** corresponde a las acciones de mayor nivel de complejidad 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.



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

- Es requerido el soporte externo especializado.

Comité de Cambios (CAB)

El Comité de Cambios (Change Advisory Board) es el grupo representativo, con autoridad y competencia experta en la Gestión de Cambios, que puede valorar y aconsejar la implementación de los cambios, desde los puntos de vista técnicos y de continuidad del negocio.

El Comité de Cambios estará presidido por el Gestor del Cambio, que convoca y lidera dicho Comité. A fin de asegurarse una representación adecuada, dependiendo de la naturaleza de los cambios considerados y según criterio del Responsable del Cambio, entre los miembros del Comité deberían estar incluidos representantes de las siguientes áreas:

- Representantes de las áreas de la infraestructura tecnológica, según sea requerido por el cambio.
- Funcionario que solicita el control de cambios.
- Usuario(s) afectado(s) por el cambio o sus representantes.

Integrantes del CAB:

- **Gestor de cambio tecnológico** (responsable de infraestructura tecnológica de la unidad).
- **Oficial de seguridad de la Información o quien haga sus veces.**
- **Líderes de áreas técnicas.**

NOTA: el comité debe estar nombrado en la primera orden semanal de la unidad.

Funciones:

- Evaluar y asesorar la aprobación de los cambios que lo requieran (complejos, de alto impacto, etc.).
- Asistir a la Gestión de Cambios en la asignación de la prioridad de los cambios.
- Proponer el calendario de implantación de cambios.
- Proponer modificaciones de procedimientos de cambio cuando se juzgue adecuado.



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

- Evaluar la Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica, con el objeto de corregir desviaciones y/o proponer actualizaciones.
- Estar disponible para responder a cualquier consulta si fuera necesario realizar un cambio urgente (caso de Comité de Emergencia de Cambios).
- Asesorar a la Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica sobre los aspectos de los cambios urgentes propuestos.

Los miembros del Comité de Cambios deberían asistir a las reuniones preparados para tomar decisiones sobre qué cambios deberían seguir adelante, basándose en la evaluación de la prioridad de los cambios.

Habilidades:

- Máximo nivel consultivo en cambios.
- Capacidad de análisis de decisiones.
- Capacidad de asesoramiento para la ejecución.
- Entendimiento de las necesidades y prioridades del negocio.
- Facilitador y motivador de equipos de trabajo.

Resultados Clave:

- Dar alternativas en cambios mayores, macros.
- Aprobar cambios mayores, macros, que afectan el negocio.
- Resolver conflictos de cambios (planificación, prioridades, presupuestos).
- Propuestas de mejora al proceso de Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica.

Agenda reuniones del Comité de Cambios (CAB)

Revisión de las Peticiones de Cambio pendientes:

- Evaluar los documentos del requerimiento formal y específico sobre el cambio que se va a realizar a un sistema de información, servicio, dispositivo y/o infraestructura tecnológica por los miembros del Comité de Cambios.



Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

- Discusión y consenso de los documentos del requerimiento formal y específico sobre el cambio que se va a realizar a un sistema de información, servicio, dispositivo y/o infraestructura tecnológica, analizadas por los miembros del Comité de Cambios previamente a la reunión.
- Aprobación documentos del requerimiento formal y específico sobre el cambio que se va a realizar a un sistema de información, servicio, dispositivo y/o infraestructura tecnológica.

Revisión de los cambios realizados desde la última reunión:

- Revisiones de cambios: generales y puntuales.
- Revisión de cambios fallidos, cambios deshechos o cambios que no fueron aprobados.

Evaluación de la eficacia y eficiencia del proceso de Gestión de Cambios:

- Revisión de ajustes al proceso realizados durante el periodo que se revisa, así como los cambios propuestos.
- Logros y frutos de la Gestión de Cambios durante el periodo que se analiza, por ejemplo, una revisión de las ventajas conseguidas para el negocio por medio del proceso de Gestión de Cambios.
- Propuestas de mejora.

Se recomienda distribuir a los participantes la agenda de la reunión y un resumen de las peticiones pendientes con anterioridad a la reunión.

Los cambios normales y normales con prioridad serán aprobados por la mitad más uno de los integrantes del Comité.

Gestor de cambios

Todos los cambios deberán seguir estos lineamientos para garantizar que los cambios solicitados han sido evaluados, autorizados, probados, aceptados y documentados con la finalidad de evitar impactos negativos en la calidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y funcionalidad de los sistemas y servicios.

- El Lineamiento de Administración de Cambios debe tener un único Dueño del procedimiento (**Gestor de Cambios**), el cual es el responsable de garantizar el óptimo desempeño y calidad del procedimiento.

Gestión de Cambios de Infraestructura Tecnológica

- En caso de tener sistematizado el procedimiento de gestión de cambios tecnológicos, el **Gestor de Cambios** define y asigna los perfiles de acceso en la herramienta para el manejo de Cambios.
- Las claves de acceso de la herramienta de manejo de Cambios son personales, únicas e intransferibles.
- Todas las solicitudes de cambio deben realizarse a través del formato de solicitud de cambios - RFC: Documento del requerimiento formal y específico sobre el cambio que se va a realizar a un sistema de información, servicio, dispositivo y/o infraestructura tecnológica, y su posterior registro en la bitácora para llevar un seguimiento, control y trazabilidad.
- Todos los cambios registrados deben indicar el tipo de cambio que se estará tratando, su prioridad del cambio y su nivel de clasificación.
- La evaluación de la prioridad de un cambio debe considerar el número de usuarios afectados y la criticidad del servicio.
- Los cambios programados de acuerdo a su afectación en el servicio deberán ser informados por medio de documento escrito o medio electrónicos a los usuarios finales para evitar traumatismos en los procesos y el cumplimiento de la misión.
- Los formatos estarán disponibles en la intranet y pagina WEB del Ejército Nacional para su consulta y aplicación.

