CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	25/07/2022	Nuevo procedimiento.

OBJETIVO

Supervisar la infraestructura TI y los eventos relacionados con ella. Almacenar la suficiente información cronológica en los registros de operaciones para permitir la reconstrucción, revisión y examen de las secuencias de tiempo de las operaciones y las actividades relacionadas con el soporte a esas operaciones.

ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades para soportar la infraestructura TI y sus operaciones, y termina con la creación de tickets de incidentes, su registro y tratamiento.

DEFINICIONES Y SIGLAS

Siglas:
1. TI: Tecnologías de la Información.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y ASPECTOS GENERALES

1. Las actividades que son punto de control, serán señaladas dentro del Flujograma con la figura de cuadrado y la sigla punto de control (P.C) dentro de ella.
2. Cuando en las actividades se presenten incumplimiento de requisitos de norma o de los clientes y/o usuarios, deberán implementarse el procedimiento denominado "Acciones correctivas, preventivas y de mejora".
3. Cuando dentro del procedimiento se incluyan acciones de divulgación o comunicación estas deberán realizarse en el marco del Plan de comunicaciones del Departamento y deberá tener en cuenta los procedimientos y protocolos establecidos.

PRODUCTO O SERVICIO

SALIDAS (Producto o Servicio)	DESCRIPCIÓN	GRUPOS DE VALOR OBJETIVO
1. Reglas de monitorización de activos y condiciones de eventos. 2. Registro de eventos. 3. Tiques (*tickets*) de incidentes. 4. Catálogo de servicios.	1. Son la definición e implementación de las reglas de umbrales y condiciones de eventos o eventualidades para monitorizar los activos de la Entidad. 2. Es el registro, clasificación y priorización de las peticiones e incidentes. 3. Son la creación de los tickets de incidentes y realiar su registro y tratamiento. 4. Es un documento con la definición de los servicios TI y mantener el catálogo de servicios de la Entidad.	Comité Directivo Usuarios internos

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

- El control de los riesgos a la seguridad de la información, riesgos laborales, aspectos ambientales se pueden consultar el el siguiente vinculo: Mapa de Riesgos.
- La normativa asociada al procedimiento se puede consultar en el siguiente vinculo: Matriz de requisitos legales y normativos
- Los documentos asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vinculo: Listado Maestro de Documentos.
- Los registros asociados al procedimiento se pueden consultar en el siguiente vinculo: Listado Maestro de registros/ Cuadro de Caracterización Documental
- Las disposiciones de almacenamiento y archivo se pueden consultar en el siguiente vinculo: Tablas de Retención Documental.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
	Anexo 1- Flujograma	INICIO			
1		Identifiacar la necesidad de soportar la infraestructura TI y sus operaciones para registrar y mantener los elementos o item de configuración.	2 horas	Servidor asignado de la mesa de servicios	Formato Solicitud de gestionar la configuración - 127-FORGI-BAI06-01
2		Definir los servicios TI y mantener el catálogo de servicios.	5 días	Servidor asignado de la mesa de servicios	Servicios TI definidos y Catálogo de servicios
3		Definir e implantar reglas de umbrales y condiciones de eventos o eventualidades.	5 días	Servidor asignado de la infraestructura tecnológica de la Entidad	Reglas de monitorización activos
4		Definir esquemas de clasificación de incidentes y peticiones de servicio.	2 horas	Servidor asignado de la mesa de servicios	Esquemas de clasificación de incidentes y peticiones de servicio definidos
5		Registrar, clasificar y priorizar peticiones e incidentes.	1 día	Servidor asignado de la mesa de servicios	Peticiones e incidentes registrados, clasificados y priorizados
6		Establecer procedimientos de supervisión en registros de eventos.	1 día	Servidor asignado de la mesa de servicios	Procedimientos establecidos ante eventualidades según reglas definidas
7		Registrar e identificar eventos según reglas	2 horas	Servidor asignado de la mesa de servicios	Eventos identificados y registrados según reglas de monitoreo
8		Retener información de eventos para investigación posterior.	1 día	Servidor asignado de la mesa de servicios	
9		Crear tickets de incidentes y realiar su registro y tratamiento.	2 horas	Servidor asignado de la mesa de servicios	Tickets de incidentes

		FIN			

AUTORIZACIÓN

Elaboró:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Nombres y Apellidos: Leydi Támara Rodríguez. **Cargo:** Contratista Oficina de Sistemas.	**Nombres y Apellidos:** Syrus Asdrúbal Pacheco. **Cargo:** Jefe Oficina de Sistemas.	**Nombres y Apellidos:** Syrus Asdrúbal Pacheco. **Cargo:** Jefe Oficina de Sistemas.