 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 005
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Versión: 1
		Fecha: 03/Oct/2025

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS TI	
OBJETIVO:	Controlar adecuadamente los cambios en los sistemas de información productivos, mediante la planificación de actividades, análisis de riesgos asociados, validación de pruebas previas a la implementación, con el propósito de minimizar posibles afectaciones a la continuidad e integridad de los servicios tecnológicos de la SNR.
ALCANCE:	Limite Inicial: Gestionar las solicitudes para controlar los cambios en la infraestructura tecnológica productiva de la SNR.
	Limite Final: Cambios ejecutados y documentados, con resultados exitosos y con riesgos debidamente gestionados.
PRODUCTOS:	Solicitudes de cambio en los sistemas de información documentadas adecuadamente.
RESPONSABLE:	Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información


1. GLOSARIO

- **Cambio:** Cualquier adición, reemplazo, modificación o eliminación que afecte la infraestructura tecnológica productiva de la entidad.
- **CA Service Desk,:** Plataforma a través de la cual se hacen las solicitudes y documentación de cambios y se gestiona la aprobación y documentación de los cambios.
- **Control:** Es toda actividad o proceso relacionado a mitigar o evitar un riesgo en producción.
- **Control de Cambios:** Proceso formal para gestionar, evaluar, y aprobar cambios en los sistemas de información.
- **Infraestructura tecnológica:** Hardware y Software que soporta los sistemas de información utilizados por los clientes para funcionamiento normal de las operaciones de la Superintendencia.
- **Impacto:** Las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Parche:** Actualización o corrección específica de software, diseñada para resolver problemas, mejorar la seguridad o añadir funcionalidades, y que se aplica a un programa o sistema operativo ya instalado.
- **Plan de Contingencia:** Este plan identifica los riesgos potenciales, establece medidas preventivas y establece una estructura de respuesta para afrontar cualquier situación adversa de manera estructurada y organizada en caso de que algún cambio produzca resultados negativos.
- **Probabilidad:** Se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Estará asociada a la exposición al riesgo del proceso o actividad que se esté analizando.
- **Riesgo de Seguridad de la Información:** Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).
- **Rollback" (o reversión):** Revertir los cambios realizados a un sistema, base de datos o aplicación a un estado anterior, generalmente para solucionar problemas o errores causados por una actualización o modificación.
- **Solicitud de Cambio (Request For Change):** Petición formal para modificar cualquier componente del entorno productivo de TI, asegurando que todos los cambios se gestionen de manera estructurada para minimizar riesgos y evaluar impactos.

2. CONDICIONES GENERALES:

2.1. Normatividad:

- Manual de Gobierno Digital – MINTIC.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 005
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Versión: 1 Fecha: 03/Oct/2025

- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MINTIC.


2.2. Políticas de operación

- Para la solicitud de cambios normales es obligatorio el diligenciamiento del Formato de Solicitud de Cambios, donde se realizan análisis y planeación del cambio, identificación de riesgos, detalle y cronograma de actividades, plan de pruebas y actividades de reversión.
- Los cambios pre aprobados o de impacto bajo se gestionan a través de la Mesa de Ayuda Integral conforme con el **PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA INTEGRAL** y el Manual de Gestión de Cambios TI.


Las demás condiciones y políticas para ejecutar este procedimiento se encuentran en el **MANUAL DE CONTROL DE CAMBIOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
1. ¿QUÉ TIPO DE CAMBIO SOLICITA?	1.1 ¿Qué tipo de cambio se desea solicitar? Emergencia – Ejecutar la actividad 2.	Solicitante del Cambio	Correo Electrónico
2. ESCALAR LA PROPUESTA DE CAMBIO AL CORDINADOR CORRESPONDIENTE	2.1 CAMBIO DE EMERGENCIA El solicitante del cambio de emergencia debe escalar la propuesta de cambio de emergencia al coordinador de la OTI correspondiente a través de correo electrónico	Solicitante del Cambio	Correo Electrónico enviado al coordinador
3. ¿LA SOLICITUD DE CAMBIO DE EMERGENCIA ES PERMANENTE?	3.1 ¿La solicitud de cambio de emergencia se considera pertinente? Si – Ejecutar la actividad 4. No – Informar por correo electrónico al solicitante del cambio y Ejecutar actividad 10, para tramitar la actividad como cambio normal.	Coordinadores Oficina de Tecnologías	Correo Electrónico
4. SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CAMBIO AL JEFE DE LA OTI	4.1 El coordinador solicita autorización al jefe de la Oficina de Tecnologías con copia al Gestor de Cambios y Oficial de Seguridad de la Información por correo electrónico, para ejecutar el cambio de emergencia	Coordinadores Oficina de Tecnologías	Correo Electrónico
5. ¿LA SOLICITUD DE CAMBIO DE EMERGENCIA SE CONSIDERA PERTINENTE?	5. 1 ¿La solicitud de cambio de emergencia se considera pertinente? Si – Ejecutar la actividad 6. No – Informar por correo electrónico al solicitante del cambio y ejecutar actividad 10, para tramitar la actividad como cambio normal.	Jefe Oficina de Tecnologías o Gestor de Cambios u Oficial de Seguridad de la Información	Correo Electrónico

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 005
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Versión: 1
		Fecha: 03/Oct/2025

6. EJECUTAR CAMBIO DE EMERGENCIA	6.1 Ejecutar el Cambio de Emergencia	Solicitante del Cambio / Personal de la Oficina de Tecnologías de la Información	Correo Electrónico
7. ¿SE SOLUCIONO LA SITUACIÓN ADVERSA?	7.1 ¿El cambio solucionó la situación adversa? Si – Ejecutar actividad 8 para documentar el cambio de emergencia con los soportes correspondientes. No – Regresar a la actividad 6 y ejecutar nuevas acciones para solucionar la situación presentada.	Solicitante del Cambio / Personal de la Oficina de Tecnologías de la Información	Correo Electrónico
8. DOCUMENTAR EL CAMBIO DE EMERGENCIA	8.1 Documentar el cambio de emergencia, creando la solicitud en la plataforma definida y posteriormente adjuntando el formato de solicitud de cambios totalmente diligenciado. Posteriormente ejecutar la actividad 9.	Solicitante del Cambio	Cambio documentado en plataforma de Control de Cambios de TI Formato de Solicitud de Cambios Diligenciado
9. ¿LA DOCUMENTACIÓN ESTA COMPLETA?	9.1 ¿La documentación está completa? Si – Continúa en la actividad 21 No – Informar al Solicitante a través de la plataforma y regresar a la actividad 8.	Gestor de Cambios	Cambio documentado en plataforma de Control de Cambios de TI Formato de Solicitud de Cambios Diligenciado
10. CREAR SOLICITUD DE CAMBIO NORMAL	10.1 CAMBIO NORMAL Crear la solicitud de cambio a través de la plataforma definida para la gestión de cambios y posteriormente incluir el formato de solicitud de cambios totalmente diligenciado. Para la apertura de los cambios, se debe tener en cuenta las actividades planificadas en los sistemas de información como lo son los Planes de Mantenimiento Preventivo, conforme con los lineamientos vigentes para Mantenimiento, Reutilización y baja de Equipos.	Solicitante del Cambio	Cambio solicitado en plataforma de Control de Cambios de TI Formato de Solicitud de Cambios
11. EVALUAR LA SOLICITUD DE CAMBIO NORMAL	11.1 Realizar la evaluación preliminar de la documentación adjunta por el solicitante.	Gestor de Cambio	Cambio solicitado en plataforma de Control de Cambios de TI Formato de Solicitud de Cambios
12. ¿LA DOCUMENTACIÓN SE ENCUENTRA COMPLETA?	12.1 ¿La documentación se encuentra completa? Si – Ejecutar la actividad 13 No – Informar al Solicitante del Cambio a través de la plataforma, ejecutar la actividad 10 y ajustar la documentación	Gestor de Cambio	Cambio solicitado en plataforma de Control de Cambios de TI Formato de Solicitud de Cambios
13. ¿CAMBIO APROBADO?	13.1 Convocar sesión de Mesa de Control de Cambios TI y/o trasladar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño; y presentar la solicitud de Cambio.	Gestor de Cambio Solicitante del Cambio	Sesión Mesa de Control de Cambios de TI Virtual Correo Electrónico
14. ¿SE APRUEBA EL CAMBIO?	14.1 ¿Se aprueba el cambio por parte de la mesa de control de cambios de TI o CIGD? Si – Ejecutar la actividad 15 No – Regresar a la actividad 10 para solicitar de nuevo el cambio.	Mesa de Control de Cambios de TI / Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Sesión Mesa de Control de Cambios de TI Virtual Correo Electrónico

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 005
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Versión: 1
		Fecha: 03/Oct/2025

15. EJECUTAR EL CAMBIO	15.1 Ejecutar el cambio de acuerdo con la documentación y condiciones establecidas en la documentación.	Solicitante del Cambio /Personal de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)	Correo Electrónico
16. ¿CAMBIO EXITOSO?	16.1 ¿El cambio funcionó y generó los resultados esperados? Si – Ejecutar la actividad 18 para documentar el cambio ejecutado exitosamente. No – Ejecutar la actividad 17 para reversión del cambio y traer el sistema al estado inicial.	Solicitante del Cambio	Correo Electrónico
17. EJECUTAR ACTIVIDADES	17.1 Ejecutar las actividades de rollback o reversión del cambio conforme a lo documentado, luego ejecutar la actividad 18 para documentar los resultados de la reversión y posibles fallas encontradas en el cambio.	Solicitante del Cambio / Personal OTI	Correo Electrónico
18. DOCUMENTAR EL CAMBIO O ROLLBACK	18.1 Realizar la documentación del cambio posterior a su implementación exitosa y/o rollback, adjuntando el formato de solicitud de cambio.	Solicitante del Cambio	Cambio documentado en plataforma de Control de Cambios de TI Formato de Solicitud de Cambios Diligenciado para Pruebas Posteriores al Cambio
19. ¿DOCUMENTACIÓN COMPLETA?	19.1 ¿La documentación está completa? Si – Pasar a la actividad 20. No – Regresar a la actividad 18.	Gestor de Cambios	Cambio documentado en plataforma de Control de Cambios de TI Formato de Solicitud de Cambios
20. CERRAR CAMBIO	20.1 Cerrar el cambio en la plataforma adoptada conforme a lo documentado.	Gestor de Cambios	Cambio solicitado en plataforma de Control de Cambios de TI

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS:


4.1. Documentos internos:

Manual de Control de Cambios

4.2 Documentos externos:

No aplica.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
	1	3 de Octubre de 2025	Se hace necesario ajustar la documentación en el marco del fortalecimiento institucional con el fin de alinearlos al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la Entidad.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 005
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE CAMBIOS TI	Fecha: 03/Oct/2025

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	APROBÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación
Juan Carlos Valenzuela Buitrago	José Ricardo Acevedo Solarte	Juan Sebastián Ávila	Santiago Campo Victoria
Oficina de tecnología de la Información y las Comunicaciones	Jefe Oficina de Tecnología de la Información	Contratistas OAP	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 22 de septiembre 2025	Fecha: 25 de septiembre 2025	Fecha: 30 de septiembre 2025	Fecha de Aprobación: 3 de Octubre 2025