1. OBJETIVO:

Establecer las directrices, responsabilidades y actividades necesarias para planificar, evaluar, aprobar, implementar, verificar y documentar de manera controlada todos los cambios que se realicen sobre los servicios tecnológicos, la infraestructura de TI y los sistemas de información RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA RTVC , garantizando que dichos cambios se ejecuten de forma segura, trazable y con el mínimo impacto posible sobre la continuidad de las operaciones institucionales, así como para minimizar el riesgo de interrupciones en la prestación de los servicios

2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica a todos los cambios planificados o no planificados que impacten los servicios tecnológicos, la infraestructura de TI, los sistemas de información, las plataformas de comunicación, el software, el hardware, las bases de datos y demás componentes asociados a la operación tecnológica de la Entidad.

Inicia con la recepción y registro de la solicitud de cambio por parte del área o persona solicitante y finaliza con la revisión post-implementación (PIR), el cierre formal y la documentación del resultado en el **FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS INFORMÁTICOS -RFC** código TI-F-1 (en adelante **Formato RFC**) Registro formal de una solicitud de cambio tecnológico.

3. DEFINICIONES:

Término / Sigla	Definición
Cambio (Change)	Adición, modificación o eliminación de cualquier componente, configuración o condición dentro de los servicios, sistemas de información, infraestructura o aplicativos institucionales que pueda afectar su funcionamiento, disponibilidad o desempeño. Todo cambio debe ser gestionado mediante el procedimiento y el Formato RFC.
RFC (Request for Change / Solicitud de Cambio)	Registro formal de una solicitud de cambio tecnológico. Contiene toda la información necesaria para su evaluación, aprobación, planeación, ejecución, pruebas, rollback y cierre. Formato RFC.
Mesa Técnica de Cambios (CAB - Change Advisory Board):	Instancia técnica de carácter consultivo encargada de evaluar, priorizar y recomendar la aprobación o rechazo de los cambios tecnológicos de tipo normal y estándar. Para efectos del presente procedimiento, se denominará de forma abreviada como CAB, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales de ITIL.
Cambio Normal	Cambio planificado que requiere evaluación técnica, de impacto y riesgos, así como aprobación previa del CAB. Se programa y ejecuta conforme a las ventanas de mantenimiento establecidas.
Cambio Estándar	Cambio de bajo riesgo e impacto, recurrente y previamente documentado, cuya ejecución ha sido autorizada de forma permanente por el CAB. No requiere evaluación individual en cada ocasión mientras se mantenga bajo las condiciones aprobadas.

Término / Sigla	Definición
Cambio de Emergencia	Cambio que debe ejecutarse de manera inmediata para corregir incidentes críticos, fallas graves o riesgos que puedan comprometer la disponibilidad, integridad o seguridad de los servicios tecnológicos.
Solicitante del Cambio	Funcionario o contratista que identifica la necesidad del cambio, elabora el formato RFC, sustenta la justificación técnica o funcional y presenta la solicitud ante el delegado líder de soporte para su validación y trámite ante el comité correspondiente.
Ejecutor del Cambio	Profesional o equipo técnico responsable de realizar las actividades del cambio según el plan de ejecución aprobado. Debe documentar las evidencias, aplicar el plan de rollback si es necesario y diligenciar la información en el Formato RFC.
PIR (Post Implementation Review / Revisión Post-Implementación)	Etapa posterior a la ejecución del cambio en la cual se evalúa si los objetivos fueron alcanzados, si no se presentaron incidentes o afectaciones, y se documentan los resultados y lecciones aprendidas en el Formato RFC. .
Plan de Rollback (Plan de Retorno)	Conjunto de acciones que permiten revertir los efectos del cambio y restaurar los servicios a su estado anterior, en caso de presentarse fallas o resultados no exitosos durante la implementación. Se define en el Formato RFC.
Backup / Copia de seguridad	es una copia de datos originales (archivos, sistemas, documentos) almacenada en un lugar seguro para recuperarlos en caso de pérdida, fallo técnico, ataque informático o error humano
Snapshots	es una copia temporal del estado de un sistema o conjunto de datos en un momento específico, útil para recuperación rápida. Aunque se asemeja a un respaldo, no reemplaza completamente un backup, ya que es más volátil y depende del almacenamiento original.
Respaldo de Versiones	Es el proceso de guardar copias de seguridad de un archivo o sistema en diferentes momentos del tiempo, permitiendo revertir cambios a un estado anterior y seguro.
Respaldo de logs de configuración	Se refiere al proceso de recopilación de registros generados por sistemas operativos, aplicaciones, dispositivos de red, firewalls, servidores web y otros componentes de un entorno informático. Estos registros pueden contener información sobre inicios de sesión, cambios de configuración, eventos de seguridad, errores y más.
Impacto del Cambio	Nivel de afectación potencial que el cambio puede generar sobre los servicios tecnológicos, usuarios o infraestructura institucional. Se evalúa como parte de la planeación del cambio.
Urgencia del Cambio	Tiempo máximo permitido para implementar un cambio en función de su criticidad y de los riesgos asociados a su no ejecución.
Prioridad del Cambio	Clasificación que resulta de combinar el impacto y la urgencia del cambio, determinando su nivel de atención y el orden en la programación.

Término / Sigla	Definición
Mesa de Servicio (MDS)	Punto único de contacto entre los usuarios y el área de Tecnología e Información. Recibe, clasifica y canaliza las solicitudes de cambio, incidentes y requerimientos, generando el ticket correspondiente.
Formato código XX Registro formal de una solicitud de cambio tecnológico (RFC)	Documento único de RTVC que consolida toda la información del cambio, incluyendo la solicitud, el minutograma, la evaluación de riesgos, los planes de ejecución y rollback, las pruebas (PIR) y el registro del cierre.
Ventana de Mantenimiento	Periodo autorizado para la ejecución de cambios planificados que puedan generar indisponibilidad parcial o total en los servicios tecnológicos. Se programa con antelación y se comunica a los usuarios afectados.
Delegado líder de soporte	Poder de decisión frente a la viabilidad técnica, continuidad operativa e impacto del cambio sobre los servicios tecnológicos de la entidad, garantizando que su implementación no afecte la estabilidad, disponibilidad o seguridad de la operación.

4. CONDICIONES GENERALES:

Este procedimiento es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias, servidores públicos, contratistas y proveedores que administren, soporten o intervengan en la infraestructura tecnológica o en los sistemas de información de RTVC, sin importar si las actividades se ejecutan internamente o mediante servicios tercerizados.

Asimismo, abarca los siguientes escenarios:

- Cambios que afecten servicios de misión crítica o de apoyo operativo, tanto a nivel central como descentralizado.
- Modificaciones en la infraestructura física y lógica (servidores, redes, equipos de comunicaciones, almacenamiento, seguridad, virtualización, energía, entre otros).
- Actualizaciones, mejoras o reemplazos de sistemas de información corporativos, aplicativos internos o soluciones digitales.
- Cambios en servicios en la nube, integraciones o componentes tecnológicos que soporten los procesos institucionales.
- Ajustes relacionados con configuraciones, accesos, versiones de software o hardware y demás elementos que puedan afectar la continuidad de los servicios.
- Cambios derivados de recomendaciones de seguridad, cumplimiento normativo o hallazgos de auditoría.

Los cambios de emergencia se gestionarán de forma prioritaria y deberán contar con la aprobación directa de la Coordinación de Tecnologías de la Información, quien evaluará su pertinencia y autorizará su ejecución inmediata dejando registro formal en el Formato RFC.

Quedan excluidas de este procedimiento las actividades rutinarias de mantenimiento preventivo o correctivo que no generen modificaciones en los servicios ni en los elementos de configuración, las cuales se gestionarán conforme a los procedimientos específicos de soporte y mantenimiento tecnológico.

La aplicación del presente procedimiento permite garantizar que todos los cambios realizados sobre los servicios tecnológicos, la infraestructura y los sistemas de información de RTVC, se ejecuten de manera planificada, controlada, segura y documentada, garantizando la continuidad operativa y la trazabilidad del proceso.

Como resultado final de la gestión de cambios, se obtiene:

- Cambios implementados exitosamente, con evidencia de cumplimiento de los objetivos definidos y sin afectación significativa sobre la operación institucional.
- Registro completo y actualizado en el Formato RFC, con toda la información técnica, los planes de ejecución, las actividades desarrolladas, los resultados de pruebas y la revisión post-implementación (PIR).
- Control documental y operativo sobre la totalidad de los cambios, garantizando trazabilidad desde la solicitud hasta el cierre del proceso.
- Reducción de riesgos e in-disponibilidades, al contar con planes de reversión (rollback) previamente definidos y aprobados.
- Retroalimentación y mejora continua, mediante el análisis de los resultados de los cambios y la incorporación de acciones de mejora en la gestión de servicios TIC.

El cumplimiento de este procedimiento contribuye al fortalecimiento de la gobernanza tecnológica institucional, al control de los activos de información y a la madurez del proceso de gestión de servicios de TI, conforme a los lineamientos de las buenas prácticas internacionales y las políticas corporativas de RTVC.

5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

El presente apartado describe, de manera secuencial y detallada, las actividades que deben ejecutarse para garantizar la gestión controlada de los cambios en los servicios, infraestructura y sistemas de información de RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA RTVC.

Cada etapa del proceso busca asegurar la trazabilidad, transparencia, seguridad y eficacia en la planificación, evaluación, aprobación, implementación y cierre de los cambios tecnológicos, minimizando los riesgos operativos y el impacto en la continuidad de los servicios institucionales.

Las actividades aquí definidas deben ser cumplidas por los roles designados en el MANUAL LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CONTROL DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS código TI-M-002, utilizando como instrumento de registro y control el FORMATO SOLICITUD DE CAMBIOS INFORMÁTICOS -RFC código TI-F-001, el cual consolida la información técnica, el plan de actividades, la evaluación de riesgos, el plan de reversión y la revisión post-implementación (PIR).

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos / Registros Relacionados
1	**Realizar la recepción de la solicitud de cambio**	Inicio El solicitante identifica la necesidad de realizar un cambio (por requerimiento técnico, mejora, cumplimiento normativo o corrección), documenta la justificación, alcance, impacto y urgencia, y comunica la solicitud mediante correo institucional dirigido a la Coordinación de TI, con copia a los miembros del Comité de Cambios y demás partes involucradas, adjuntando el Formato RFC completamente diligenciado La solicitud también se debe registrar mediante la mesa de servicios	Solicitante del cambio / Coordinación TI	Correo de solicitud RFC y adjuntos que apliquen. Formato RFC Número de Ticket

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos / Registros Relacionados
2	**Revisar,Validar Técnica,funcional y de Seguridad**	P.C Los líderes de sistemas, infraestructura o servicio, de Sistemas y Seguridad de la Información a través del comité de Cambio validan la viabilidad técnica del cambio, asegurando coherencia con la arquitectura tecnológica y los entornos operativos. Con base en el análisis técnico y nivel de riesgo, la mesa técnica de cambios (CAB) clasifica el cambio como: Cambio Estándar: Bajo riesgo, repetitivo y documentado. Cambio Normal: Requiere evaluación formal por impacto o riesgo. Cambio de Emergencia: Requiere ejecución inmediata para restablecer servicio o mitigar riesgo crítico. La clasificación queda registrada en el Formato RFC y en la herramienta. Los cambios urgentes que requieran ejecución inmediata se informarán por correo electrónico y medio telefónico y serán validados en la siguiente sesión formal del comité de cambios.	CAB	Correo de revisión técnica y validación de seguridad. Formato RFC Evidencias técnicas y de seguridad consolidadas para presentación en comité.
3	**Realizar ajustes a observaciones**	De presentarse observaciones técnicas o de seguridad, el líder responsable incorporará los ajustes requeridos y remitirá la versión actualizada para su validación final. En caso de no	Solicitante / Líder responsable	Formato RFC.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos / Registros Relacionados
		requerirse modificaciones, el documento procederá directamente a la revisión con el comité de cambios.		
4	**Realizar la revisión final para presentación al comité**	El Gestor de Cambios verifica que la documentación asociada a la solicitud de cambio se encuentre completa, correctamente diligenciada y validada por los líderes responsables, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos para su revisión y aprobación. En caso de tratarse de un cambio de emergencia, la Coordinación de TI realizará la validación y aprobación correspondiente conforme a la criticidad e impacto identificado.	Delegado Líder de Soporte	Formato RFC/ Agenda CAB
5	**Programar la Convocatoria a la mesa técnica Control de Cambios (CAB)**	Posterior el cambio debe ser presentado formalmente ante la mesa técnica de control de cambios (CAB) para su análisis, validación y autorización por parte del ejecutor. La mesa se reúne una vez por semana, bajo la coordinación de TI, y está integrado por los roles clave involucrados en la gestión y ejecución de los cambios. El Gestor de Cambios convoca formalmente a los miembros del CAB, anexando el Formato RFC y la información de soporte. Publica la agenda y coordina la sesión (presencial o virtual) .	CAB Delegado Líder de soporte	Convocatoria institucional Pasar actividad 4 Acta de reunión
6	**Realizar evaluación del cambio en comité**	El CAB analiza cada solicitud considerando impacto, riesgo, seguridad, viabilidad técnica, plan de pruebas y plan de Rollback. El comité decide si el cambio se	Mesa técnica de Control de Cambios (CAB)	Formato RFC

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos / Registros Relacionados
		aprueba, se aplaza o se rechaza, dejando constancia.		
7	**Notificar el resultado del CAB**	El gestor de cambios notifica al solicitante y a los responsables el resultado del comité(aprobado, no aprobado o aplazado), incluyendo observaciones y condiciones de ejecución.	Delegado Líder de soporte	Correo de notificación / Registro en herramienta
8	**Realizar la Programación del cambio aprobado**	Una vez aprobado, se coordina la programación del cambio y la ventana de mantenimiento (fecha, hora, responsables, impacto). La información se actualiza en la herramienta de gestión.	Delegado líder de soporte / CAB	Formato RFC
9	**Realizar el Registro Formal del Cambio**	Una vez el cambio es aprobado por la mesa técnica de Control de Cambios (CAB), el Solicitante/Ejecutor debe garantizar que toda la trazabilidad correspondiente a las fases de solicitud, validación, evaluación, planeación y aprobación del cambio (RFC, actas, validaciones técnicas, validaciones de seguridad, correos electrónicos y demás soportes asociados) quede debidamente documentada y consolidada en el hilo del correo institucional. Asimismo, este hilo del correo deben cargarse y mantenerse actualizado en la herramienta de Mesa de Servicio definida por la entidad. De igual manera, la documentación soporte deberá almacenarse en el repositorio documental administrado por el Gestor de Cambios, garantizando	Solicitante del cambio /Ejecutor/ CAB	Caso generado en la herramienta definida / Hilo de correo institucional con soportes.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos / Registros Relacionados
		la disponibilidad, integridad, control y consulta de la información conforme a los lineamientos establecidos por la Coordinación de Tecnologías.		
10	**Ejecutar el cambio**	Se ejecutan las actividades planificadas conforme al minutograma, plan de tareas, plan de rollback y pruebas definidas en el Formato RFC. Se documentan avances, tiempos y evidencias.	Ejecutor del Cambio / Líder técnico	Formato RFC / Evidencias técnicas
11	**Verificar el resultado del cambio**	Finalizada la ejecución del cambio, el líder técnico verifica técnica y funcionalmente los servicios involucrados para confirmar que el cambio fue exitoso, que los sistemas operan correctamente y que no se han generado impactos negativos.Esta fase también incluye la documentación final de resultados, evidencias y observaciones, así como la actualización, dejando constancia formal del cumplimiento del procedimiento en el hilo de el correo para el cierre de el ticket.	Líder Técnico	Validaciones técnicas y funcionales documentadas. Ticket cerrado Correo de notificación de cierre con resultados finales. Reporte de verificación de cambio exitoso. Registro de incidentes o acciones correctivas (si aplica).
12	**Gestionar rollback (si aplica)**	Si el cambio presenta fallas o riesgos no controlados, se ejecuta el plan de reversión definido en el Formato RFC, documentando el resultado y las acciones correctivas.	Líder técnico / Ejecutor del cambio	Formato RFC / Registro rollback

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos / Registros Relacionados
13	**Validar post-implementación (PIR)**	El usuario funcional o líder del proceso valida el resultado del cambio, asegurando que el servicio opere normalmente. Registra su validación y observaciones en la sección PIR del formato.	Usuario funcional / Líder de Servicio	Formato RFC - (PIR)
14	**Realizar Cierre del cambio**	El gestor de Cambios realiza el cierre formal del cambio, registrando el resultado final, fecha de cierre y documentación asociada.	Delegado líder de soporte	Formato RFC / Registro de cierre ticket
15	**Realizar Seguimiento y conclusiones**	Se analizan los resultados de los cambios implementados (exitosos,observados, fallidos o revertidos) para identificar oportunidades de mejora.	Delegado líder de soporte	Reporte de conclusiones Comunicación.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Área productora	Fecha de Publicación
1	Creación de documento	Coordinación Gestión de Tecnologías de la Información	14/05/2025
	Se realiza nuevamente el cargue del documento, incorporando ajuste al código, de acuerdo con la parametrización de la Suite Visión. Se cambia logo en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Marca V.2 y la Guía de Administración de Información Documentada del SIG.	Coordinación de Planeación	5/10/2026

7. ELABORÓ, REVISÓ, APROBÓ

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombres y Apellidos	Brenda Lizeth Carranza Molina	Javier Orlando Amezquita -Julieth Andrea Gutierrez pineda - Cesar Orlando Parra Sanabria	Nohora Piedad Mora Parada
Cargo/Rol	Contratista de TI (Procesos)	Contratistas (Aseguramiento a la calidad y Arquitectura- Especialista en seguridad - Líder Infraestructura)	Coordinadora Tecnologías de la Información