
Gestión de Cambios TIC

2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	MARCO LEGAL.....	2
4.	GLOSARIO	2
4.1	ABREVIATURAS.....	4
5.	GENERALIDADES	4
5.1.	Roles y Responsabilidades.....	4
5.1.1.	Solicitante del cambio	4
5.1.2.	Gestor de Cambios	4
5.1.3.	Especialista.....	5
5.1.4	Consejo Asesor de cambios - CAB – Change Advisory Board.	5
5.1.5	Consejo Asesor de cambios de emergencia - ECAB.....	6
5.2.	Matriz RACI.....	6
5.3.	Políticas para la Gestión de Cambios	8
5.4.	Solicitud de Cambio	10
5.5	Tipificación del cambio	11
5.5.1	Cambios Estándar o Preaprobados	11
5.5.2	Cambio Normal	11
5.5.3	Cambio de Emergencia	12
5.6	Análisis y validación del cambio.....	13
5.6.1	Agenda Reunión de Cambios	13
5.7	Implementación del cambio	14
5.8	Verificación de resultados del cambio	15
5.9	Documentación y cierre del cambio	15
5.10	Documentos Relacionados	15
5.11	KPI’S del Lineamiento	15
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	17
7.	CONTROL DE CAMBIOS.....	17

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

1. OBJETIVO

Planificar, evaluar y ejecutar los cambios sobre la infraestructura tecnológica, sistemas de información y catálogo de servicios de la Secretaría Distrital de Salud – SDS, para garantizar se realicen de forma eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando la calidad y continuidad de los Servicios de TI.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de cambio, continua con la tipificación, análisis y validación, implementación, verificación de resultados y termina con la documentación y cierre del cambio.

El presente lineamiento aplica a todos los procesos de gestión de cambios dentro de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), incluyendo la revisión, evaluación, aprobación y seguimiento de cambios en los servicios y la infraestructura de Tecnologías de la Información (TI).

Originalmente, el lineamiento orientaba la operación de un Comité de Aprobación de Cambios; sin embargo, conforme a lo establecido por la Resolución 1569 de 2024, los comités únicamente podrán mantenerse cuando estén creados por leyes o normas con fuerza de ley. Para los demás espacios de coordinación y decisión, la normativa dispone la conformación de mesas técnicas o instancias de apoyo.

En este contexto, el lineamiento no adopta la denominación de comité para la gestión de cambios. En coherencia con las buenas prácticas de ITIL y su traducción oficial, se mantiene la denominación Consejo Asesor de Cambios (CAB), evitando referirse a esta instancia como *Comité Asesor de Cambios*.

Este lineamiento, por lo tanto, regula la operación del Consejo Asesor de Cambios como instancia de apoyo y coordinación, estableciendo sus funciones, responsabilidades y procedimientos, garantizando la eficiencia, seguridad y gobernanza en la gestión de cambios de TI dentro de la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

3. MARCO LEGAL

La Normatividad y marcos de referencia relacionados con la Gestión de Cambios TIC:

Resolución Interna 705 de 2025, Secretaría Distrital de Salud, que adopta la Política General de Seguridad de la Información, comprometiéndose a implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) mediante un enfoque integral de riesgos y controles físicos y digitales.

Estándares internacionales aplicables:

- **ISO/IEC 20000-1 (Gestión del Servicio de TI):** establece requisitos para la gestión de cambios dentro del ciclo de vida de los servicios TIC.
- **ISO/IEC 27001 (Seguridad de la Información):** contiene controles para la gestión de cambios que puedan impactar la seguridad y continuidad del negocio. Anexo A, control A.8.32 – Gestión del Cambio, que exige procedimientos formales para planificar, evaluar, autorizar, probar, documentar y comunicar los cambios en sistemas de información, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad (CIA) de los activos.
- **ISO/IEC 38500 (Gobernanza de TI):** orienta sobre la toma de decisiones y supervisión de los cambios tecnológicos dentro de la organización.

Marcos de referencia:

- **ITIL v4** – Proporciona buenas prácticas para la Gestión de Cambios, Gestión de Versiones, Gestión de Configuración y otros procesos asociados.

4. GLOSARIO

- **CALENDARIO DE CAMBIOS PROGRAMADOS:** Calendario que muestra a detalle todos los cambios con sus respectivas fechas de implementación.
- **CAMBIO:** Se refiere a una adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda tener un efecto en los servicios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

- **ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN (EC):** Cualquier componente que deba gestionarse para poder ofrecer un servicio de TI.
- **MATRIZ RACI:** Matriz de Roles y Responsabilidades (Responsible, Accountable, Consulted, Informed), permite definir los roles y responsabilidades de los equipos de trabajo en el desarrollo de tareas
- **CONSEJO ASESOR DE CAMBIOS (CAB - Change Advisory Board):** Grupo de personas que apoyan al Gestor de Cambios en el ámbito de la tecnología de la información (TI). Su función principal es revisar y aprobar los cambios relevantes en el entorno tecnológico, con el fin de minimizar riesgos e interrupciones en los servicios. Está conformado por representantes de diversas áreas de tecnología y, cuando se requiera, puede incluir a terceros o proveedores. En la SDS, este grupo se denomina Grupo de Cambios.
- **CONSEJO ASESOR DE CAMBIOS DE EMERGENCIA¹ (ECAB):**
Subgrupo del Consejo Asesor de Cambios que toma decisiones relacionadas con cambios de emergencia cuyo impacto es significativo, teniendo en cuenta la naturaleza y urgencia del cambio. En la SDS este grupo se denomina Grupo de Cambios de Emergencia.
- **PIR:** Plan de revisión y validación del cambio ejecutado, con el objetivo de garantizar que el cambio implementado cumple con lo solicitado
- **RFC:** Una solicitud de cambio o RFC es una solicitud formal que busca modificar algún sistema, componente tecnológico o servicio; la cual, puede ser realizada por cualquier miembro de la Gerencia de TI. Normalmente el usuario final no hace solicitudes de cambios directamente, sino que lo hace indirectamente a través de un líder técnico y/o Administrador de aplicaciones cuando se trata de una nueva iniciativa, o a través del Proceso de Gestión de Requerimientos, cuando se trata de solicitudes de cambios funcionales en sistemas en producción.
- **ROLLBACK:** Plan de vuelta atrás de un cambio efectuado sin éxito, se ejecuta para reestablecer los componentes afectados y dejarlos como estaban antes de la ejecución del cambio

¹ Este es el término formal utilizado en ITIL para referirse a la **instancia que evalúa y autoriza los cambios de emergencia** cuando se requiere una decisión inmediata debido a su impacto o criticidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

4.1 ABREVIATURAS

CAB: Change Advisory Board – Consejo Asesor de Cambios

CMDB: Base de Datos de Configuraciones

EC: Elemento de configuración

ECAB: Emergency Change Advisory Board – Consejo Asesor de Cambios de Emergencia

KPI: Indicador Clave de Calidad

PIR: Revisión Post-Implementación

RACI: Responsable, Aprobador, Consultado, Informado

RFC: Solicitud Formal de Cambio

5. GENERALIDADES

5.1. Roles y Responsabilidades

Los roles que intervienen en el proceso de Gestión de Cambios son los siguientes:

5.1.1. Solicitante del cambio

Funcionario de la Dirección TIC que por sus funciones y/o conocimiento del negocio, identifica una falla, un riesgo o una mejora en los servicios de TI y por lo tanto está en la capacidad de documentar y argumentar el cambio requerido.

En la Secretaría Distrital de Salud los procesos de Gestión de Soluciones de Software y Gestión de Infraestructura en los cuales se detecte la necesidad de cambio, ya sea para solucionar incidentes y problemas o para mejoras de los procesos, podrán enviar RFC a Gestión de Cambios en el rol de Solicitante de Cambio.

5.1.2. Gestor de Cambios

Rol asignado a funcionario de la Dirección TIC, el cual se encargará de recibir las solicitudes de cambios y asegurar que se cumpla con calidad el flujo de trabajo del proceso, dentro de sus funciones están las siguientes:

- 1) Recibir y procesar las solicitudes de cambio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

- 2) Convocar y encabezar las reuniones del CAB (Consejo Asesor de Cambios) y ECAB (Consejo Asesor de Cambios de Emergencia)
- 3) Comunicar los resultados de los cambios presentados
- 4) Aprobar las solicitudes de cambio dentro de su nivel de autorización.
- 5) Asignar prioridad y categoría a las solicitudes de cambio, consultando en caso necesario al responsable del proceso.
- 6) Notificar el cambio a las partes implicadas.
- 7) Realizar seguimiento a la ejecución de los cambios
- 8) Después de recibida la notificación sobre la solución del cambio por parte del especialista, el gestor de cambio debe validar la viabilidad de dicha solución.
 - Si la solución es viable, el gestor podrá autorizar el cierre del cambio.
 - En caso contrario, deberá notificar al especialista el cambio de estado para que se realicen los ajustes necesarios antes del cierre definitivo.

5.1.3. Especialista

Funcionario experto que se encarga de ejecutar los cambios y planes definidos en el RFC y documentar los cambios implementados. Sus funciones principales son:

- 1) Realizar análisis de las implicaciones técnicas, operativas y funcionales del cambio.
- 2) Implementar los cambios.
- 3) Ejecutar los planes de actividades relacionadas con el cambio y los planes de retorno en caso de que se trate de un cambio fallido
- 4) Asigna actividades a los demás especialistas involucrados en la ejecución del cambio
- 5) Documentar los cambios implementados.
- 6) Dar solución al cambio y notificar al gestor de cambios para la respectiva validación.

5.1.4 Consejo Asesor de cambios - CAB – Change Advisory Board.

Es la instancia responsable de revisar, evaluar y recomendar la aprobación o el rechazo —debidamente justificado— de los cambios que puedan impactar los servicios y la infraestructura de TI. El CAB está presidido por el Gestor de Cambios, quien convoca y lidera sus sesiones. En la Secretaría Distrital de Salud, los integrantes del CAB se denominan Grupo de Cambios.

El CAB estará conformado por los siguientes funcionarios:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

- 1) Gestor de cambios
- 2) Representante de las áreas involucradas en los procesos de Gestión de Soluciones de Software (Para cambios en Sistemas de Información) o Gestión de Infraestructura (Para cambios a nivel de Infraestructura)
- 3) Representantes de las demás áreas de TI que requieran conocer el cambio

Para el desarrollo de la reunión de verificación y aprobación de cambios, el Gestor de Cambios deberá convocar los siguientes roles:

- 1) Solicitante del cambio
- 2) Representantes de las áreas de negocio o dueños de los procesos (Se convocarán únicamente si es requerido por la naturaleza del cambio)
- 3) Terceras Partes (opcional): Proveedores tecnológicos contratados por al SDS, se convocarán cuando se requiera apoyo o se encuentren involucrados en la ejecución del cambio.

5.1.5 Consejo Asesor de cambios de emergencia - ECAB

Conocido como Consejo Asesor de Cambios de Emergencia, es un subconjunto del Consejo Asesor de Cambios cuya función principal es analizar y decidir sobre los cambios de carácter emergente, particularmente aquellos que requieren atención inmediata por su impacto o criticidad.

La conformación del ECAB se define en el momento de su convocatoria, de acuerdo con la naturaleza del cambio de emergencia y los perfiles técnicos o administrativos necesarios para su evaluación.

5.2. Matriz RACI

A continuación, se muestra la nomenclatura a empleada en la matriz RACI definida para el presente lineamiento:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
R	Responsable	Responsable de ejecutar la actividad
A	Accountable	Garantizar el cumplimiento y la calidad en la ejecución de la actividad
C	Consulted	Aportar conocimiento o información para que el responsable de la actividad la pueda ejecutar
I	Informed	Rol que debe ser informado una vez que la actividad finaliza

ACTIVIDAD	ROL			
	Solicitante	Gestor Cambios	Especialista	CAB/ECAB
Registrar RFC y Definir alcance y justificación	R	A	CI	I
Enviar para verificación de Gestor de Cambios	R	A	CI	I
Enviar para verificación de CAB/ECAB	R	A	CI	I
Verificar Documentación del RFC	CI	RA	CI	I
Programar para CAB/ECAB	CI	RA	CI	I
Sustentar RFC	CI	A	R	CI
Rechazar RFC	CI	A	CI	R
Cerrar como cambio no aprobado en CAB	CI	RA	CI	I
Aprobar RFC	CI	A	CI	R
Ejecutar cambio de acuerdo con el plan	CI	A	R	I
Realizar revisión Post – Implementación	R	A	R	I
Documentar PIR	R	A	R	I
Documentar PIR como Cambio no ejecutado	R	A	R	I
Documentar PIR como cambio implementado No Exitoso	R	A	R	I
Documentar PIR como Cambio Implementado Exitoso	R	A	CI	I
Aprobar Cierre del Cambio según PIR	CI	RA	CI	I

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

5.3. Políticas para la Gestión de Cambios

- a. Se realizarán reuniones de evaluación de cambios de manera semanal (El día que defina cada CAB), con el fin de realizar la revisión de los cambios que serán ejecutados durante la semana, dicha reunión será convocada por el gestor de cambios, quien incluirá a los líderes de cada cambio y los afectados e involucrados en las actividades programadas.
- b. Los cambios para evaluar en el CAB se recibirán únicamente hasta el día hábil anterior a la fecha de reunión programada, a más tardar a las 2:00 pm, lo anterior con el fin de poder generar la verificación de lo RFC solicitados y citar a las personas involucradas a la reunión.
- c. El solicitante o Líder del cambio que no se presente a la reunión de cambios en la fecha y hora programadas para sustentar su RFC, se entenderá como cambio aplazado y quedara rechazado por el Consejo Asesor de cambios, para su evaluación se deberá volver a surtir el proceso de cambios desde el inicio, adicional no se podrá procesar como cambio de emergencia.
- d. El director TIC o su delegado tendrá la potestad de autorizar reuniones extraordinarias de cambios.
- e. Todas las solicitudes de cambio deben ser registradas en la herramienta de gestión con la documentación establecida para soportar el RFC.
- f. Los cambios que afecten los sistemas de información de la SDS deben ser probados con los líderes funcionales de los respectivos sistemas de información para garantizar su buen funcionamiento. El resultado de las pruebas realizadas se debe adjuntar al RFC
- g. Todos los aprovisionamientos a nivel de servidores físicos y virtuales o infraestructura tecnológica que soporta servicios de TI deben ser gestionados a través del presente Lineamiento.
- h. Toda adición, modificación o eliminación sobre la infraestructura tecnológica que soporta los servicios prestados por la Dirección TIC de SDS deben seguir el Lineamiento de Gestión de Cambios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

- i. Todos los cambios que se realicen sobre los activos y elementos de configuración deben ser registrados y actualizados en la CMDB.
- j. Los cambios que sean rechazados o cerrados como no exitosos deberán volver a cursar todo el trámite de cambios con una nueva RFC.
- k. Los requerimientos de cambios (RFC) deben ser evaluados y programados de acuerdo con su riesgo, prioridad y beneficio al negocio, de acuerdo con la evaluación de riesgo e impacto definida.
- l. Todos los cambios aprobados deben comunicarse al personal impactado.
- m. Los resultados y conclusiones del análisis de los cambios deben de ser registrados en la herramienta de gestión.
- n. Los cambios considerados normales son revisados y aprobados por el CAB.
- o. Los cambios considerados de emergencia son revisados y aprobados por el ECAB.
- p. Cuando el Gestor de Cambios identifique una solicitud que requiere ser gestionada como de tipo emergencia debe manejarlo de forma prioritaria frente a las demás solicitudes que tenga asignadas.
- q. El Gestor de Cambios es el encargado de validar la solución del cambio en la herramienta de gestión a los cambios con el fin de anexar el resultado de la revisión post-implementación.
- r. Si la ejecución del RFC presenta problemas, el Líder del cambio debe informar inmediatamente a la Dirección TIC de la SDS para revisar si se cancela o no el cambio y si es necesario registrar un incidente, dicha revisión la deben realizar en conjunto.
- s. En los CAB, el Líder del cambio debe informar la fecha y hora de las indisponibilidades de servicio que se presentaran durante el cambio, con el fin de enviar las comunicaciones correspondientes a la población afectada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

- t. Ningún cambio debe ser ejecutado sin las aprobaciones correspondientes por las dependencias afectadas.
- u. Para los cambios que generan alto impacto, se debe realizar una matriz de riesgos para ser evaluada por el Consejo Asesor de cambios.

Los cambios tipificados como emergencia deberán gestionarse como se indica a continuación:

- a. Se puede convocar el ECAB sin el RFC, el cual se podrá presentar posterior a la ejecución de las actividades para formalización del cambio.
- b. Los ECAB serán convocados por el Gestor de Cambios
- c. Se dará inicio al ECAB con la confirmación de la asistencia de los aprobadores de las diferentes áreas (Infraestructura o Desarrollo) o quienes sean delegados para dicha función.

5.4. Solicitud de Cambio

La gestión del cambio inicia con la elaboración de la solicitud de cambio (RFC) por parte del funcionario solicitante, la solicitud debe reflejar la siguiente información:

- Tipo de cambio
- Incidente asociado (Si es cambio de emergencia)
- Nombre del cambio
- Descripción del cambio
- Justificación del cambio
- Servicio
- Categoría
- Servicios correlacionados
- Origen de la solicitud
- Impacto de no realizar el cambio

La solicitud de cambio debe enviarse por correo electrónico al Gestor de Cambios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

Una vez recibida la solicitud el Gestor de Cambios deberá validar que el RFC este diligenciado correctamente en caso de encontrar inconsistencias en el diligenciamiento del RFC procederá a devolverlo al solicitante informando el motivo de la devolución.

5.5 Tipificación del cambio

5.5.1 Cambios Estándar o Preaprobados

Cambios que una vez se presentan, se identifica serán recurrentes en el tiempo, presentan las siguientes características:

- Las actividades para realizar la ejecución del cambio son las mismas
- Los riesgos son similares y se mitigan de igual o similar forma
- Las acciones de verificación son las mismas
- Los recursos y tiempo de implementación no impactan la operación de los servicios
- Se pueden implementar en cualquier momento sin generar mayor impacto para la entidad.

Para aprobar un cambio como estándar el solicitante deberá enviar la Solicitud al Gestor de Cambios, para que sea incluido en el próximo CAB, en la reunión el solicitante expondrá y justificará porque debe ser gestionado como estándar, el CAB aprueba el cambio y se deberá dejar constancia en el acta de esta aprobación.

Una vez se tipifica el cambio como Estándar, se debe gestionar como Solicitud de Servicio, siguiendo el Procedimiento GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TIC, código: SDS-TIC-PR-002

5.5.2 Cambio Normal

Cambio que por su nivel de complejidad y posibilidad de afectación de la disponibilidad, continuidad o calidad del servicio debe seguir un procedimiento, la ejecución deberá planificarse y realizarse siguiendo el Calendario de Cambios, estos cambios deben ser evaluados y aprobados por el Grupo de Cambios.

Estas solicitudes aplican principalmente para los cambios que modifican sistemas de información o cualquiera de los componentes de infraestructura sobre los que están

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

construidos. Son cambios normales aquellos que cumplen con alguna de las siguientes características:

- a. Modificación, adición o cambio de un servicio de TI Disponible.
- b. Cambio en las definiciones de servicios, incluyendo actualizaciones de servicios disponibles.
- c. Cambios en servicios, aplicaciones o infraestructura provenientes de proyectos o iniciativas tales como nuevas instalaciones, parches, actualizaciones, habilitación de nuevas funcionalidades, nuevos módulos o componentes, programación de código y despliegues de software.
- d. Cambios en servicios, aplicaciones o infraestructura derivados de acciones operativas, tales como mantenimientos, parches, actualizaciones, habilitación de nuevas funcionalidades, módulos o componentes, programación de código y despliegues de software.

5.5.3 Cambio de Emergencia

Son interrupciones que deben solucionarse lo antes posible, estos obedecen a una urgencia manifiesta de la SDS para alterar, modificar o cambiar algún servicio, aplicación, sistema de información o infraestructura de manera inmediata, con criterios alineados a lo establecido por la SDS para responder a situaciones de crisis:

- a. Reparación de falla en algún servicio existente que está afectando a la Entidad
- b. Impacto real o potencial en servicios considerados de criticidad alta para la Entidad
- c. Una amenaza o riesgo de seguridad física o de la información
- d. Afectación real o potencial de la reputación de la Entidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

5.6 Análisis y validación del cambio

Una vez recibida la solicitud con toda la información necesaria para la ejecución del cambio, se deberá validar que se hayan realizado las actividades previas necesarias para mitigar los riesgos que se puedan presentar por el cambio, además que se cuenta con la disponibilidad de recursos y actividades requeridas para su implementación, el Grupo de Cambios aprobará el cambio en el CAB y se asignará al especialista para la ejecución de actividades.

Para el caso de los Cambios de Emergencia, se deberá citar a reunión al ECAB, para validar la información de la solicitud, analizar los riesgos identificados y las acciones para mitigarlos y recibir las comendaciones de los asistentes convocados a la reunión, una vez evaluados los aspectos anteriores el ECAB procederá con la aprobación o rechazo del cambio.

Para conseguir un mejor análisis de las solicitudes de cambio, ITIL recomienda aplicar las **Siete R** de la Gestión de Cambios, cuando se estime conveniente y según sea la naturaleza del cambio. Esta metodología sugiere realizar los siguientes interrogantes:

- ¿Quién **REQUIERE** el cambio?
- ¿Cuál es la **RAZÓN** del cambio?
- ¿Cuál es el **RETORNO** esperado del cambio?
- ¿Cuáles son los **RIESGOS** implicados en el cambio?
- ¿Cuáles son los **RECURSOS** necesarios para realizar el cambio?
- ¿Quién es el **RESPONSABLE** de la construcción, prueba e implementación del cambio?
- ¿Cuál es la **RELACIÓN** entre éste y otros cambios?

5.6.1 Agenda Reunión de Cambios

Para llevar a cabo la reunión de validación de cambios se deberán tener en cuenta las siguientes actividades:

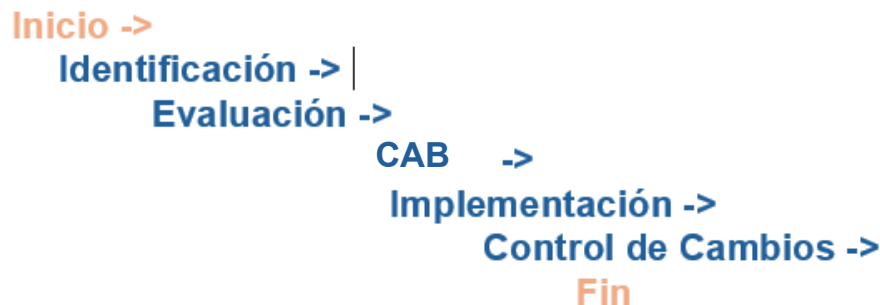
- Revisión Post – Implementación de cambios fallidos ejecutados durante la semana.
- Cambios para evaluar por los miembros del CAB.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

- Se debe ejecutar el cambio con un quórum mínimo equivalente a la mitad más uno de los miembros convocados.
- En la reunión debe participar al menos un referente relacionado directamente con el cambio a ejecutar, garantizando la trazabilidad y validez técnica de las decisiones adoptadas.
- Discusión y consenso de peticiones de cambio analizadas por los miembros del CAB.
- Aprobación o rechazo del RFC.

Generación de calendario de cambios

Paso a Paso del proceso de Control de Cambios



5.7 Implementación del cambio

La implementación del cambio se lleva a cabo por medio de la ejecución de las actividades definidas en el RFC, sin importar el tipo de cambio, la implementación deberá realizarse atendiendo las recomendaciones recibidas durante el CAB, lo anterior para garantizar los resultados esperados.

El avance, culminación y resultado de las actividades realizadas se deberá comunicar al Gestor de Cambios, así como documentar el cambio en la herramienta de gestión de casos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

En el caso de que el cambio no cumpla los criterios de operación se procederá, si es posible, a realizar las acciones correctivas oportunas para solucionar sin tener que restaurar el estado inicial. En otro caso se procederá a restaurar el estado inicial según las actividades de Rolback establecidas en el RFC.

5.8 Verificación de resultados del cambio

Una vez que transcurra el periodo de tiempo preestablecido una vez implementado el cambio, o si es el caso de la puesta en marcha del plan de Rolback, el especialista deberá llevar a cabo una revisión Post-Implementación (PIR) donde se evalúen los resultados esperados versus los resultados obtenidos, así como las observaciones después del uso del Rolback si fue necesaria su ejecución, esta información se deberá documentar en el RFC.

5.9 Documentación y cierre del cambio

Una vez finaliza la ejecución y revisión post-implementación del cambio el especialista encargado de la ejecución debe documentar el cambio en la herramienta de gestión, indicando las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Una vez documentado el cambio, el especialista a cargo será el encargado de darle solución en la herramienta de gestión de casos.

5.10 Documentos Relacionados

- **SDS-TIC-INS-004 - INSTRUCTIVO CONTROL DE CAMBIOS:** Documento de Apoyo a los lineamientos donde se indica los pasos a seguir para generar y gestionar una Solicitud de Cambio
- **SDS-TIC-FT-025 - SOLICITUD Y SEGUIMIENTO DE CAMBIOS (RFC):** Formato de Apoyo a los lineamientos mediante el cual se documenta el alcance, objetivos, minuto grama y riesgos del cambio.

5.11 KPI'S del Lineamiento

Los KPI (Los Indicadores Clave de Rendimiento ITIL (KPI's) se utilizan para evaluar si el proceso de Gestión de Cambios funciona según el propósito para el cual fue implementado, para realizar esta medición, en la SDS se establecen los siguientes KPI:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FORMULA	FRECUENCIA MEDICIÓN	RANGOS DE CALIDAD ACEPTABLES
Porcentaje de Cambios de Emergencia	Este indicador puede demostrar problemas de infraestructura o abuso en el proceso. Está relacionado con la cantidad de Incidentes	$\left(\frac{\text{Cambios de Emergencia Total, Cambios Cerrados}}{\text{Total, Cambios Cerrados}} \right) * 100$	Trimestral	Nivel de calidad aceptable: 5% Rangos: >5% Inaceptable (oportunidad de mejora) =5% Aceptable (estable / Mejora) <5% Expectativa superada (Nivel de madurez 4 - 5)
Porcentaje de cambios satisfactorios	Representa el porcentaje de cambios satisfactorios en todos los ambientes disponibles	$\left(\frac{\text{Cambios Satisfactorios Total, cambios Cerrados}}{\text{Total, cambios Cerrados}} \right) * 100$	Trimestral	Nivel de calidad aceptable: 80% - Rangos: <80% Inaceptable (oportunidad de mejora) =80% Aceptable (estable / mejora) >80% Expectativa superada (Nivel de madurez 4 - 5)
Porcentaje de cambios que generan incidentes	Representa el Porcentaje de cambios que de manera directa generan incidentes. Requiere interacción y seguimiento entre incidentes y cambios	$\left(\frac{\text{Cambios que generan incidentes Total, cambios cerrados}}{\text{Total, cambios cerrados}} \right) * 100$	Trimestral	Nivel de calidad aceptable: 10% - Rangos: >10% Inaceptable (oportunidad de mejora) =10% Aceptable (estable / mejora) <10% Expectativa superada (Nivel de madurez 4 - 5)
Porcentaje de cambios rechazados	Representa el porcentaje de cambios rechazados a través del proceso de Gestión de Cambios. Sirve para evidenciar el Conocimiento y entendimiento en el proceso, Mediante la causa raíz del rechazo	$\left(\frac{\text{Cambios Rechazados Total, Cambios Cerrados}}{\text{Total, Cambios Cerrados}} \right) * 100$	Trimestral	Nivel de calidad aceptable: 10% - Rangos: >10% Inaceptable (oportunidad de mejora) =10% Aceptable (estable / mejora) <10% Expectativa superada (Nivel de madurez 4 - 5)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

6. BIBLIOGRAFÍA

Manage Engine Service Desk. (2020). Guía completa sobre la gestión de cambios ITIL. <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itsm/que-es-lagestion-de-cambios.html>

Motadata. (2021). Gestión de cambios de ITIL: 7 mejores prácticas. <https://www.motadata.com/es/blog/itil-change-management-best-practices/>

José Wilmer Avendaño Rodríguez (2016). Implementación del proceso de **Gestión de cambios bajo la metodología ITIL**

AXELOS Limited (2019). ITIL FOUNDATION 4

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN
1	22/11/2022	Se crea el lineamiento como parte del proceso de implementación de la práctica de Control de Cambios y aplicación de las buenas prácticas de Gestión ITIL en la Secretaría Distrital de Salud
2	26/11/2025	La presente actualización se realiza en atención a las directrices de revisión de contenidos emitidas por Planeación Institucional y Calidad. En este proceso se identificó que el lineamiento orientaba la operación de un Comité de Aprobación de Cambios; sin embargo, conforme a lo establecido por la Resolución 1569 de 2024 de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), los comités únicamente podrán mantenerse cuando estén creados por leyes o normas con fuerza de ley. Para los demás espacios de coordinación y decisión, la normativa dispone la conformación de mesas técnicas o instancias de apoyo. En este marco, el lineamiento no adopta la denominación de <i>comité</i> para la gestión de cambios. En coherencia con las buenas prácticas de ITIL y su traducción oficial, se mantiene la denominación Consejo Asesor de Cambios, evitando su referencia como <i>Comité Asesor de Cambios</i>. Asimismo, la actualización incorpora ajustes en las temáticas relacionadas con la gestión de cambios, las reuniones de cambio, y la unificación de los procedimientos entre los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN DE CAMBIOS TIC					
	Código:	SDS-TIC-LN-007	Fecha:	2025/11/26	Versión:	2

		gestores de sistemas de información y los de infraestructura, con el propósito de asegurar coherencia operativa y fortalecer la gobernanza de TI en la Entidad.