

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO



**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL ORDENAMIENTO SOCIAL DE LA PROPIEDAD
SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE TIERRAS**

2025

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	3
3.	ALCANCE	4
4.	NORMATIVIDAD Y MARCOS DE REFERENCIA	4
5.	DOCUMENTOS INTERNOS DE REFERENCIA	5
5.1	Políticas estratégicas transversales aplicables	5
5.2	Procedimientos estratégicos de apoyo	5
5.3	Documentos misionales directamente relacionados con control de cambios	5
5.4	Documentos de soporte complementarios	5
6.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
7.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS	6
7.1	Reglas operativas del proceso de cambios	7
7.2	Solicitud y presentación del cambio o actualización de TI	8
7.3	Evaluación del cambio o actualización de TI	9
7.4	Aprobación del cambio o actualización de ti	9
7.5	Ejecución del cambio	10
7.6	Revisión post implementación	10
7.7	Seguimiento y documentación	10
7.8	Cierre del cambio	11
8.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	11
8.1	Solicitante del Cambio	11
8.2	Mesa de Servicios CAS	12
8.3	Administrador del Proceso de Cambios	12
8.4	Comité Evaluador de Cambios (CEC)	12
8.5	Responsables Técnicos del Componente Afectado	12
8.6	Oficina de Control Interno (cuando aplique)	13
9.	CLASIFICACION DE LOS CAMBIOS	13
9.1	Cambio Estándar	13
9.2	Cambio Normal	13
9.3	Cambio de Emergencia	13
9.4	Cambio Mayor o Estratégico	14
10.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA CONTINUA	14
	HISTORIAL DE CAMBIOS	15

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las entidades públicas deben asegurar que los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se entreguen con altos estándares de calidad, optimizando los costos y maximizando su eficiencia y efectividad. Este equilibrio resulta fundamental para garantizar el soporte adecuado a los objetivos institucionales y responder de forma ágil a las necesidades operativas, estratégicas y normativas de la entidad.

En esta línea, la Agencia Nacional de Tierras (ANT), a través de su Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, reconoce la importancia de adoptar prácticas estructuradas para la gestión de cambios en los diferentes componentes tecnológicos que soportan los servicios de tecnología e información, promoviendo con ello la continuidad operativa, la trazabilidad y la mejora continua. Por ello, se establece el presente Lineamiento de Gestión Transversal de Cambios en los Componentes de Tecnología e Información de la ANT, como un marco orientador para el análisis, evaluación, aprobación, implementación y seguimiento de cambios que impacten infraestructura, redes, plataformas, bases de datos, sistemas de información y demás activos tecnológicos críticos para la operación institucional.

Los cambios pueden originarse por múltiples factores: resolución de incidentes, actualización de infraestructura, incorporación de nuevas funcionalidades, cumplimiento normativo o mejoras operativas. En todos los casos, es fundamental que su gestión considere el análisis de impacto, la disponibilidad de recursos, la trazabilidad de la solicitud y los riesgos asociados, garantizando así la continuidad del servicio y la integridad de los entornos tecnológicos.

Este lineamiento promueve una visión integral y colaborativa, con participación de las diferentes áreas responsables dentro de la función TIC, estableciendo canales claros de comunicación y mecanismos de control que permitan minimizar riesgos en la implementación de los cambios y asegurar una transición ordenada hacia los entornos de producción.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la gestión transversal de cambios en los componentes de tecnología e información de la Agencia Nacional de Tierras (ANT), con el fin de asegurar que todas las modificaciones sean evaluadas, aprobadas, documentadas, implementadas y monitoreadas de manera controlada, minimizando el impacto sobre la continuidad operativa y garantizando la trazabilidad de cada intervención.

Objetivos específicos:

- Definir el marco de actuación para el control de cambios que afecten sistemas de información, infraestructura tecnológica, bases de datos, servicios en la nube y demás activos tecnológicos de la ANT.
- Establecer un proceso formal para la recepción, evaluación, autorización, ejecución y cierre de los cambios tecnológicos.
- Garantizar la participación de los actores responsables de los distintos dominios tecnológicos en la toma de decisiones frente a cada cambio.
- Asegurar que los cambios no afecten negativamente la disponibilidad, confidencialidad, integridad, trazabilidad, no repudio y/o desempeño de los servicios tecnológicos de la entidad.
- Fomentar la documentación adecuada de los cambios y su historial, para fortalecer la trazabilidad, el aprendizaje organizacional y la mejora continua.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

3. ALCANCE

La presente política aplica a todos los cambios que impacten los componentes tecnológicos y de información de la Agencia Nacional de Tierras (ANT), incluyendo, pero sin limitarse a:

- Infraestructura tecnológica (servidores, redes, comunicaciones, centros de datos, dispositivos de almacenamiento y seguridad perimetral).
- Sistemas de información y sus módulos funcionales.
- Bases de datos y servicios asociados.
- Plataformas en la nube, entornos virtualizados y servicios tecnológicos tercerizados.
- Herramientas de monitoreo, gestión de identidad, seguridad de la información y continuidad del negocio.
- Equipos de usuario final cuando el cambio afecte servicios compartidos o críticos para la operación institucional.

Este lineamiento es de aplicación obligatoria para todos los equipos técnicos responsables de la implementación, mantenimiento, soporte o evolución de los servicios tecnológicos, incluyendo proveedores externos que presten servicios bajo contratos vigentes con la entidad.

4. NORMATIVIDAD Y MARCOS DE REFERENCIA

Esta política se fundamenta en el marco legal colombiano y en buenas prácticas internacionales para la gestión de servicios de tecnología e información. A continuación, se detallan los lineamientos, normas y marcos de referencia considerados para su elaboración:

- **Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo):** En lo relacionado con el uso y gestión de sistemas de información públicos.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y sus decretos reglamentarios.
- **Decreto 1078 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del sector TIC.
- **Decreto 338 de 2022:** Por el cual se adiciona el Título 21 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Política de Gobierno Digital
- **Resolución 500 de 2020:** del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC 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
- Política de Seguridad Digital
- **Política de Gobierno Digital del MinTIC:** En su componente de seguridad y gestión de TI.
- **Resolución 746 de 2022:** Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución 500 de 2021
- **ITIL 4.0 (Information Technology Infrastructure Library):** Marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI, especialmente su componente de gestión de cambios.

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

- **ISO/IEC 20000-1:** Estándar internacional para la gestión de servicios de tecnología.
- **ISO/IEC 27001:** En lo que respecta a la gestión de cambios desde la perspectiva de seguridad de la información.

5. DOCUMENTOS INTERNOS DE REFERENCIA

5.1 Políticas estratégicas transversales aplicables

- Política de Seguridad de la Información (versión 4)
- Política General de Infraestructura TIC
- Política General de Sistemas de Información
- Política General de la Gestión de Datos e Información
- Política General de Servicios TIC
- Política General de la Estrategia TIC
- Política de lineamientos de Seguridad de la Información (versión 4)
- Política de Gestión de Vulnerabilidades

5.2 Procedimientos estratégicos de apoyo

- Control de la Información Documentada
- Arquitectura TIC
- Gobierno de TIC
- Planeación Estratégica de TIC
- Gestión de la Continuidad del Negocio

5.3 Documentos misionales directamente relacionados con control de cambios

- Lineamientos para el Desarrollo de Productos de Software
- Procedimiento de Construcción de Software
- Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información
- Gestión de Parches y Actualizaciones
- Gestión transversal de cambios en los componentes de tecnología e información
- Protocolo de Paso a Producción

5.4 Documentos de soporte complementarios

- Lista de Chequeo Paso a Producción
- Formato de Solicitud de Requerimientos de Software
- Formato de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y Evolutivo de Componentes de Infraestructura
- Formato de Análisis de Requerimientos
- Instructivo de Buenas Prácticas en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI
- Manual para la gestión de cambios o actualizaciones de TI

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

- **Cambio Estándar:** Cambio preaprobado, recurrente y de bajo riesgo que sigue un procedimiento documentado y no requiere evaluación individual por parte del CEC.
- **Cambio Normal:** Cambio que requiere una evaluación detallada, análisis de impacto, riesgos, recursos y aprobación del Comité Evaluador de Cambios.
- **Cambio Urgente:** Cambio que debe ser implementado de manera inmediata para resolver un incidente crítico, atender una vulnerabilidad de seguridad o restaurar un servicio esencial.
- **Comité Evaluador de Cambios (CEC):** Instancia responsable de revisar, analizar y decidir sobre la aprobación o rechazo de las solicitudes de cambio, considerando criterios técnicos, operativos y estratégicos.
- **CI (Ítem de Configuración):** Cualquier componente tecnológico (hardware, software, documentación, servicios) gestionado y susceptible a cambios dentro del inventario de tecnología de la ANT.
- **Impacto:** Grado de afectación que puede causar la implementación de un cambio en los procesos, usuarios o componentes de tecnología de la entidad.
- **Lección Aprendida:** Registro de conocimiento derivado de la experiencia de implementación de un cambio, útil para prevenir errores y fortalecer la gestión futura.
- **Mesa de Servicios (CAS):** Punto único de contacto para la recepción, registro y seguimiento de solicitudes, incidentes, requerimientos y cambios tecnológicos en la entidad.
- **Plan detallado del cambio o actualización de TI:** descripción del cambio o actualización de TI con las actividades detalladas o paso a paso que se ejecutará, los recursos (funcionarios, proveedores, logística y costos involucrados, si aplica). Este plan debe estar asociado a la solicitud formal de cambio o actualización de TI.
- **Plan de rollback:** Programación de actividades que permiten retornar un cambio fallido en su implementación, al estado inicial de configuración. En este plan, se deben especificar las tareas para revertir el cambio, teniendo en cuenta personas a ser notificadas y nueva programación de pruebas.
- **Riesgo:** Posibilidad de que un cambio genere consecuencias negativas, como interrupciones de servicio, pérdida de datos, vulnerabilidades, entre otros.
- **Solicitud de Cambio (RFC – Request for Change):** Petición formal para modificar cualquier componente tecnológico, incluyendo infraestructura, bases de datos, sistemas de información, redes, o servicios tecnológicos.
- **Trazabilidad:** Capacidad de rastrear cada solicitud de cambio desde su origen hasta su implementación y evaluación posterior, garantizando transparencia en el ciclo de vida del cambio.

7. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS

La gestión de cambios en los componentes de tecnología e información de la Agencia Nacional de Tierras (ANT) tiene como propósito garantizar que toda modificación planeada o no planeada —en sistemas de información, infraestructura tecnológica, bases de datos, telecomunicaciones, servicios en la nube, y demás activos tecnológicos— sea evaluada, autorizada, implementada y documentada de manera formal, controlada y segura. Los siguientes lineamientos generales deben ser observados por todas las áreas y actores involucrados en el proceso de cambio:

- **Enfoque estructurado:** Todo cambio debe ser gestionado conforme a un flujo definido de análisis, evaluación de impacto, aprobación, implementación y cierre, de acuerdo con su criticidad y complejidad.
- **Clasificación de los cambios:** Los cambios se clasificarán como estándar, normales, urgentes, o mayores/estratégicos, siguiendo criterios previamente definidos que permitan determinar el nivel de riesgo, urgencia e impacto en los servicios tecnológicos y procesos misionales de la entidad.
- **Plan detallado del cambio:** Todos los cambios deben tener un plan de ejecución descrito en el documento con el paso a paso o minutograma de las acciones a realizar en el cambio.

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

- **Evaluación de impacto:** Cada solicitud de cambio debe considerar sus efectos, mediante la identificación de riesgos, sobre la continuidad del servicio, la seguridad de la información, la disponibilidad operativa, la estabilidad de la infraestructura y los recursos involucrados.
- **Ejecución de pruebas:** Cada solicitud de cambio en CI considerados críticos o de alta importancia, por su funcionalidad y el impacto que generen sus fallas, debe tener un set de pruebas antes de realizar cambios normales o estándar que permitan confirmar su correcto funcionamiento posterior al cambio. Estos procedimientos minimizan la necesidad de ventanas de mantenimiento largas y fallas que requieran soporte adicional.
- **Comités y roles definidos:** Se establecerán responsables técnicos y funcionales, así como un Comité Evaluador de Cambios (CEC), que participará en la aprobación de cambios significativos o de alto impacto institucional.
- **Registro y trazabilidad:** Todos los cambios deben ser registrados en un sistema que permita su trazabilidad, control y seguimiento histórico. La documentación debe incluir los motivos, análisis, responsables, autorizaciones, fechas y resultados del cambio.
- **Medición y mejora continua:** La eficacia de los cambios implementados será evaluada periódicamente mediante indicadores de cumplimiento, tiempos de atención, número de incidencias relacionadas y demás métricas que permitan mejorar el proceso.
- **Articulación con el Sistema Integrado de Gestión:** La gestión de cambios deberá alinearse con los procedimientos internos de calidad, seguridad de la información y demás normativas vigentes adoptadas por la ANT.

7.1 Reglas operativas del proceso de cambios

Para garantizar la trazabilidad, estandarización y control efectivo de los cambios en los componentes de tecnología e información de la ANT, se establecen las siguientes reglas operativas que deberán ser cumplidas por todas las áreas responsables:

- **Canal único de recepción:** Todas las solicitudes de cambio deben ser gestionadas a través de la Mesa de Servicios (CAS), la cual actúa como punto único de contacto para la recepción, registro y canalización de requerimientos.
- **Aplicabilidad obligatoria:** Todo Requerimiento de Cambio (RFC) que impacte directa o indirectamente uno o varios Ítems de Configuración (CIs), debe ser tramitado obligatoriamente a través del proceso formal de gestión de cambios establecido en esta política.
- **Registro y monitoreo:** Cada RFC debe estar debidamente documentado y registrado en el sistema designado para su seguimiento. El ciclo de vida del cambio debe poder auditarse en todo momento.
- **Comité de Cambios:** Se deberán establecer reuniones periódicas del Comité Evaluador de Cambios (CEC) para la revisión y aprobación de los cambios clasificados como normales o de alto impacto. Los cambios estándar seguirán flujos predefinidos sin necesidad de aprobación del comité.
- **Documentación formal:** Todos los procedimientos, formatos e instrucciones operativas asociadas al proceso de gestión de cambios deben estar debidamente documentados, actualizados y ser de obligatorio cumplimiento.
- **Comunicación durante el ciclo de vida:** Los responsables de la Gestión de Cambios deben asegurar una comunicación fluida y constante con los dueños funcionales y técnicos de los CIs involucrados en cada RFC, durante todo el ciclo de vida del cambio.
- **Claridad en la solicitud:** Las solicitudes de cambio deberán contener información clara, estructurada y suficiente que permita al Comité de Cambios tomar decisiones informadas respecto a su viabilidad, impacto y prioridad.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

- **Cumplimiento por terceros:** Las condiciones, políticas y niveles de servicio definidos para la gestión de cambios serán de obligatorio cumplimiento para todos los proveedores o aliados estratégicos que presten servicios tecnológicos a la ANT.

7.2 Solicitud y presentación del cambio o actualización de TI

Personas autorizadas para solicitar un cambio o actualización de TI.

- Sub-Directores: Se debe informar a la subdirección de la ejecución de los cambios en general. Las Subdirecciones podrán solicitar un cambio si en el análisis de impacto el nivel de responsabilidad de las demás áreas es insuficiente o si existe ausencia de ellas o de sus representantes.
 - Jefes de oficina: Jefe oficina TIC,
 - Asesores: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Asesor Técnico, Control Interno
 - Líderes técnicos: Estrategia y Gobierno, Gestión de Información, Información, Comunicaciones, Uso y Apropiación, Análisis de información, Servicios Tecnológicos.
 - Líderes Funcionales.
 - Administradores de infraestructura de TI: Administrador de infraestructura tanto On Premise como Nube, administrador de redes, administrador de bases de datos.
 - Seguridad de la Información: Oficial de Seguridad de la Información, Líder de Seguridad de la Información, personal de Seguridad de la Información designado por Líder de SI.
- La solicitud de cambio o actualización de TI puede provenir de la identificación de la necesidad a través de la plataforma de monitoreo y gestión propia de los administradores de infraestructura, de solicitud realizada por los líderes técnicos, funcionales y directores técnicos o de requerimiento realizado por un usuario, que solo se pueda resolver a través de un cambio.
 - Todos los cambios de TI que afecten uno o más CI, deben gestionarse siguiendo el procedimiento de gestión de cambios.
 - Se debe generar el caso para la solicitud de cambio en la herramienta de mesa de ayuda
 - El caso debe detallar como mínimo: identificación del cambio o actualización de TI, fecha y hora de ejecución del cambio o actualización de TI, servicio afectado, objetivo, responsables (Líder del cambio, ejecutor (es) del cambio y ejecutor (es) de pruebas), plan detallado del cambio o actualización de TI, plan de pruebas, plan de comunicaciones, plan de sensibilización (cuando aplique), riesgos asociados al cambio o la actualización de TI y plan de Rollback. Finalmente, debe contener la aprobación de todas las partes interesadas para su paso a producción.
 - Si se trata de un cambio de emergencia, se debe convocar comité de cambios de forma extraordinaria asegurando la ejecución inmediata de las actividades necesarias para el cambio. Una vez este sea ejecutado, se debe diligenciar el apartado para la ejecución de cambios de emergencia en el RFC donde se relacionen las actividades desarrolladas durante el cambio, responsables, recursos utilizados, pruebas realizadas y los resultados obtenidos y generar el caso en la herramienta de mesa de ayuda.

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

7.3 Evaluación del cambio o actualización de TI

- Los cambios o actualizaciones de TI deben ser evaluados por el CEC, el cual estará integrado por el líder de Servicios Tecnológicos, líder de Sistemas de Información, líder Seguridad de la Información, líder técnico (cuando aplique), administradores técnicos requeridos de conformidad con la naturaleza del cambio y proveedores (cuando aplique).
- El administrador del proceso de cambios, debe generar el cronograma de cambios que serán tratados en cada sesión del CEC, adicionalmente, al comité de cambios se deben presentar tanto las solicitudes de cambio, como las solicitudes de cierre incluyendo cambios aprobados, no aprobados y fallidos.
- El comité de cambios debe sesionar de manera ordinaria una vez por semana, en cuyo caso, se evaluarán las solicitudes de cambio que hayan sido presentadas 24 o más horas antes de cada comité, o de forma extraordinaria de ser necesario. Por cada comité de cambios realizado, ya sea ordinario o extraordinario, debe diligenciarse un acta que dé cuenta del desarrollo y decisiones tomadas.
- Esta acta debe ser formalizada con las firmas de todos asistentes, dentro de los 5 días hábiles siguientes al comité, para posteriormente ubicarla en el repositorio destinado por la entidad para tal fin.

7.4 Aprobación del cambio o actualización de ti

- Para los cambios normales solo el comité de cambios, con la aprobación de por lo menos el jefe de la Oficina TIC, líder de servicios tecnológicos, líder de Seguridad de la Información, líder de sistemas de información (SSIT y otras dependencias), líder técnico (cuándo aplique), tienen la facultad para autorizar su ejecución, sin embargo, al comité pueden asistir los funcionarios, contratistas y colaboradores que puedan aportar a la presentación y justificación técnica de este.
- En caso de tratarse de un cambio relacionado con sistemas de información, es necesario que se presente ante el comité, el respectivo plan de pruebas, el cual debe estar alineado con la metodología de desarrollo de software de la entidad, debe ejecutarse previamente y de cuyo resultado depende el despliegue a producción del cambio.
- Se tratarán como actualizaciones las actividades de mantenimiento sistemas de información, la aplicación de parches y actualizaciones aplicables a sistemas operativos de servidores que soportan sistemas productivos.
- Las actualizaciones deben ser ejecutadas exclusivamente por los especialistas en plataforma, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - Definir mensualmente, un cronograma, el cual debe detallar como mínimo:
 - Fecha y hora programada para la implementación de la actualización o parche de seguridad.
 - Infraestructura sobre la cual se realizará la instalación de la actualización o parche de seguridad.
 - Los parches pendientes por implementar sobre los sistemas operativos los cuales deben ser identificados previamente, por los especialistas en plataforma.
 - Las vulnerabilidades que se mitigan con la aplicación de estos parches y los riesgos que genere su implementación sobre los servicios e infraestructura de TI involucrados. Esta identificación debe ser realizada por los especialistas en seguridad de la información.

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

- Responsables de la actividad (Especialistas en plataforma y especialistas en seguridad de la información)
- Indisponibilidad.
- Servicios afectados por indisponibilidad.
- Presentar ante comité de cambios, el cronograma de actualizaciones, el cual debe ser parte integral del formato RFC, para su aprobación o no aprobación.

- Si se trata de un cambio de emergencia, este podrá ser ejecutado sin el lleno de los requisitos anteriormente mencionados, no obstante, se deberá informar vía correo electrónico, la justificación de dicho cambio a todas las áreas involucradas. Posterior a la ejecución del cambio, este deberá ser formalizado mediante la documentación requerida en donde se detallen las actividades realizadas y los resultados.

- En todo caso, es indispensable diligenciar el formato de solicitud formal de cambio, generar el caso en mesa de ayuda, documentar y actualizar la hoja de vida del CI involucrado.

7.5 Ejecución del cambio

- Los cambios deben ser ejecutados únicamente por las personas autorizadas o designadas por el comité de cambios o el líder técnico del servicio afectado y debe realizarse de acuerdo con la planeación aprobada.

- Todas las novedades que se presenten durante la ejecución del cambio y que alteren el resultado de este, deben ser comunicadas de inmediato al líder de Servicios Tecnológicos o líder técnico, quienes, en conjunto con el comité de cambios, tomarán las decisiones necesarias para garantizar la estabilidad del servicio afectado.

- Si el cambio genera indisponibilidad del servicio, este debe realizarse a través de una ventana de mantenimiento la cual debe ser gestionada a través de la herramienta de mesa de ayuda. Requiere la aprobación del (la) jefe de la oficina TIC y se debe programar en los días y horarios de menor impacto con el fin de minimizar la afectación sobre los servicios involucrados. Además, es necesario comunicar con antelación a los usuarios afectados.

7.6 Revisión post implementación

- Finalizada la ejecución del cambio, se deberán realizar las pruebas de funcionamiento de los servicios intervenidos.

- Si, luego de la ejecución del cambio, este se establece como fallido, se debe activar el plan de rollback, garantizando volver al estado inicial de estabilidad del servicio afectado.

7.7 Seguimiento y documentación

- Se debe realizar seguimiento y verificación del cambio, con el fin de determinar su estabilidad. Si en esta etapa se identifican alteraciones en la operación del servicio causadas por la ejecución del cambio, el ejecutor del cambio debe generar un plan de mejoramiento que garantice la estabilidad del servicio, y presentar nuevamente el cambio requerido para subsanar las desviaciones identificadas.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

- Todas las acciones, resultados y afectaciones deben estar debidamente documentadas y asociadas al caso generado en la herramienta de mesa de ayuda, además de la actualización de la hoja de vida del CI involucrado y los documentos de apoyo arquitectura de servidores y arquitectura de servicios tecnológicos, de ser necesario.
- Si el cambio o actualización de TI corresponde a sistemas de información, se debe actualizar la documentación del SI involucrado, que aplique (Arquitectura de SI, modelo de datos, manual técnico, manual de usuario, modelo entidad - relación etc.) y debe cargarse en el repositorio destinado por la entidad, para tal fin.

7.8 Cierre del cambio

Para el cierre del cambio, en la siguiente sesión del comité se deberá presentar ante el CEC el resultado de la ejecución de las actividades definidas en el formato RFC, con lo cual los integrantes del comité aprobarán o no el cierre de dicho cambio. El cierre del caso debe realizarse en la herramienta de mesa de ayuda y debe ser realizado únicamente por el administrador del proceso de cambios.

- El cierre del cambio podrá generarse en los siguientes casos:
 - Cambio no aprobado: En caso de que el comité de cambios no apruebe el cambio presentado.
 - Cambio Fallido: En caso de que el cambio no haya sido ejecutado con éxito y se haya activado el plan de rollback garantizando el estado inicial de estabilidad del servicio.
 - Cambio exitoso: En caso de que el cambio haya sido aprobado, ejecutado y validado como exitoso luego de la revisión post implementación.
- En todo caso, debe documentarse el cierre del cambio con su debida justificación, en la herramienta designada para ello, junto con la actualización de la hoja de vida del componente de infraestructura tecnológica involucrado.

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Para garantizar una gestión adecuada, trazable y segura de los cambios en los componentes de tecnología e información de la Agencia Nacional de Tierras (ANT), se definen los siguientes roles y sus responsabilidades asociadas:

8.1 Solicitante del Cambio

Es la persona, dependencia o proveedor que identifica la necesidad de un cambio y formaliza su solicitud a través de la Mesa de Servicios (CAS).

Responsabilidades:

- Describir claramente el objetivo, justificación e impacto del cambio.
- Adjuntar los soportes técnicos y funcionales necesarios para su evaluación.
- Estar disponible para atender aclaraciones durante el proceso.

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

8.2 Mesa de Servicios CAS

Es el canal oficial para la recepción, registro, clasificación y seguimiento de los requerimientos de cambio (RFC).

Responsabilidades:

- Registrar la solicitud en la herramienta de gestión correspondiente.
- Verificar que la información esté completa antes de escalarla.
- Asignar el RFC al responsable técnico o comité correspondiente.

8.3 Administrador del Proceso de Cambios

Responsable de coordinar el flujo de actividades para la atención, evaluación y cierre del RFC.

Responsabilidades:

- Validar que los RFC sigan el proceso establecido.
- Convocar al Comité Evaluador de Cambios (CEC) cuando se requiera.
- Garantizar la documentación de cada etapa del ciclo de vida del cambio.

8.4 Comité Evaluador de Cambios (CEC)

Órgano multidisciplinario responsable de analizar técnica y funcionalmente los RFC y tomar decisiones sobre su aprobación o rechazo.

Responsabilidades:

- Evaluar riesgos, impactos y recursos requeridos por el cambio.
- Autorizar o rechazar la implementación del cambio.
- Clasificar los cambios como estándar, normales o de emergencia.
- Recomendar planes de reversa o pruebas, según corresponda.

8.5 Responsables Técnicos del Componente Afectado

Son los encargados del diseño, prueba e implementación del cambio una vez aprobado. Pueden pertenecer a las áreas de infraestructura, desarrollo, base de datos, seguridad o soporte.

Responsabilidades:

- Ejecutar el cambio conforme al plan aprobado.
- Coordinar con los equipos involucrados.
- Documentar los resultados, incidencias y validación final.

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

8.6 Oficina de Control Interno (cuando aplique)

Puede participar en la validación del cumplimiento del procedimiento en los cambios críticos o requeridos por auditoría.

Responsabilidades:

- Verificar la trazabilidad del proceso de gestión de cambios.
- Emitir observaciones para mejora continua del procedimiento.

9. CLASIFICACION DE LOS CAMBIOS

La Agencia Nacional de Tierras (ANT) establece la siguiente tipología para los cambios que afectan componentes de tecnología e información, con el fin de estandarizar su gestión:

9.1 Cambio Estándar

Son cambios recurrentes, de bajo riesgo, bien documentados y con procedimientos definidos, cuya aprobación se encuentra preautorizada por el Comité Evaluador de Cambios (CEC).

Ejemplos:

- Reinicio programado de servidores para mantenimiento de rutina.
- Actualización de antivirus bajo política vigente.
- Implementación de parches rutinarios sin reinicio de servicios.

9.2 Cambio Normal

Son cambios que requieren evaluación y aprobación explícita por parte del Comité Evaluador de Cambios, ya que pueden implicar riesgos funcionales, técnicos o de disponibilidad.

Ejemplos:

- Actualización de versiones de sistemas operativos o aplicaciones institucionales.
- Migración de servicios a entornos nuevos.
- Cambios en configuraciones de red o infraestructura crítica.

9.3 Cambio de Emergencia

Son cambios no planificados que deben ejecutarse de forma inmediata para resolver incidentes críticos o evitar interrupciones mayores en los servicios tecnológicos.

Ejemplos:

- Corrección urgente ante una falla grave de seguridad.
- Recuperación inmediata de servicios ante caída inesperada.
- Modificaciones necesarias para mitigar una afectación en producción.

Nota: Los cambios de emergencia deben ser documentados de forma retroactiva y validados en la siguiente sesión del CEC.

 Agencia Nacional de Tierras	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

9.4 Cambio Mayor o Estratégico

Son aquellos cambios que, por su complejidad o impacto institucional, deben ser escalados a instancias superiores de decisión o gestionados como proyectos de mejora.

Ejemplos:

- Implementación de un nuevo sistema transversal.
- Reemplazo de arquitectura tecnológica institucional.
- Cambios que impliquen contratación externa o rediseño de procesos misionales.

10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA CONTINUA

Con el propósito de asegurar la eficacia del proceso de gestión de cambios en los componentes de tecnología e información de la ANT, se establecen los siguientes mecanismos de seguimiento, control y mejora continua:

- **Seguimiento de cambios implementados:** Todos los cambios ejecutados deberán ser registrados en los sistemas de trazabilidad definidos por la Subdirección de Sistemas de Información de Tierras, permitiendo su consulta, monitoreo y evaluación posterior.
- **Indicadores de gestión:** Se deben definir y mantener actualizados indicadores que permitan medir el desempeño del proceso de gestión de cambios, tales como: número de cambios exitosos, número de rechazos, tiempos promedio de evaluación y aprobación, incidentes derivados de cambios, entre otros.
- **Revisión periódica del proceso:** El Comité Evaluador de Cambios (CEC) realizará revisiones periódicas del proceso con el fin de identificar cuellos de botella, oportunidades de mejora y posibles ajustes a los lineamientos establecidos.
- **Gestión del conocimiento:** Las lecciones aprendidas derivadas de cada cambio deberán ser documentadas, permitiendo retroalimentar al equipo técnico y al CEC para fortalecer la toma de decisiones y prevenir reincidencias.
- **Auditoría y control interno:** El proceso podrá ser objeto de auditorías internas o externas como parte del Sistema Integrado de Gestión, verificando la conformidad del procedimiento frente a los lineamientos definidos, los compromisos contractuales y las buenas prácticas de la industria.
- **Actualización de la política:** Esta política será revisada y actualizada al menos una vez al año, o cada vez que se presenten cambios significativos en la estructura organizacional, normatividad vigente o tecnologías empleadas.

	POLITICA	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	CÓDIGO	GINFO-Politica-012
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, BD, SERVICIOS TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	VERSIÓN	2
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACION	FECHA	30/12/2025

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Descripción
30/08/2021	01	Primera versión del documento.
23/12/2025	02	La nueva versión de la política de control de cambios de la ANT amplía su alcance a todos los componentes tecnológicos (no solo software) e incorpora buenas prácticas de ITIL 4.0 y Gobierno Digital. Además, redefine el Comité Aprobador de Cambios como Comité Evaluador de Cambios (CEC) para resaltar su rol analítico y refuerza la articulación con el sistema de gestión de calidad institucional.

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Jerson Eguis Berrio	Contratista – Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	01/12/2025
REVISÓ	Liliam Cárdenas Díaz	Contratista – Subdirección de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	03/12/2025
APROBÓ	Diana Lucía Herrera Riaño	Subdirector de Sistemas de Información de Tierras	ORIGINAL FIRMADO	23/12/2025

La copia, impresión o descarga de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA y por lo tanto no se garantiza su vigencia.

La única COPIA CONTROLADA se encuentra disponible y publicada en la página Intranet de la Agencia Nacional de Tierras.