

INSTRUCTIVO: Gestión de Cambios Tecnológicos

FECHA DE APLICACIÓN: 2023-12-05	CÓDIGO: IN.0720.05	VERSIÓN: 001	
ELABORADO POR: FABIAN EDUARDO ROJAS GALLEGO <small>PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</small> CAROLA DUQUE JIMENEZ <small>TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</small> JUAN CARLOS CAMACHO CASTILLO <small>PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</small>	REVISADO POR: PAMELA KATHERINE ENRIQUEZ PAZ <small>PROFESIONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD</small> EDWIN RUANO GAMBOA <small>PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</small>	APROBADO POR: DIEGO ALEXANDER MILLAN LONDOÑO <small>JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION</small>	

1. OBJETIVO

Describir las actividades que se deben realizar para la gestión de cambios conforme al procedimiento [Gestión de Cambios Tecnológicos PT.0720.28](#).

2. DEFINICIONES

Las definiciones que aplican a este instructivo pueden ser consultadas en el siguiente enlace [GLOSARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES OTI](#).

3. DESARROLLO**3.1. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES**

- Se podrán considerar cambios cuando en la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC se presente alguna de las siguientes situaciones:
 - Acciones de Mejora.
 - Cambios en servicios prestados por la Oficina de Tecnologías de Información - OTI.
 - Estrategia empresarial.
 - Cambios de personal clave.
 - Cambios o ampliación en la infraestructura física y/o tecnológica.
 - Cambio de proveedores.
 - Actualizaciones de software de terceros.
 - Cumplimiento legal.
 - Innovación tecnológica.
 - Cambios por incidentes de seguridad.
- Autorizar el análisis o estudio de un cambio tecnológico, no implica su posterior aprobación o ejecución.
- La CVC debe conformar un comité de cambios integrado por un equipo de personas que conozcan los procesos internos de la CVC y que estén en capacidad de tomar decisiones en caso de cambios urgentes. Debe estar liderado por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información o quien haga sus veces y entre los integrantes debe participar al menos una persona de cada área implicada en el cambio.
- Después de cada comité de cambios, debe suscribirse un acta donde se documenten las decisiones tomadas en el mismo por los asistentes.
- En cada reunión del comité se deben revisar los cambios propuestos y aprobados, esto con el objetivo de monitorear su avance.

6. Las solicitudes de cambio, deben hacerse de acuerdo al formato [Gestión de Cambios Tecnológicos, FT.0720.04](#) y se debe completar toda su información para poder tomar decisiones basadas en los estudios, impacto, urgencia, prioridad y demás variables del mismo.
7. En caso de cambios que tengan un alto impacto, debe consultarse a la Dirección General, para analizar aspectos de carácter estratégico y de política general de la CVC.
8. En el caso de cambios que no tengan un alto impacto y en donde no se identifiquen riesgos de seguridad de la información, se denominarán cambios estándar y estos cambios no requieren pasar por el comité de cambios y podrán ser realizados por la dependencia que lo determine en acompañamiento de la OTI.
9. Una vez aprobado un cambio, debe evaluarse si se debe implementar aisladamente o dentro de un "paquete de cambios", que formalmente equivaldrían a un solo cambio. Lo anterior, con el ánimo de optimizar los recursos y evitar posibles incompatibilidades entre diferentes cambios.
10. Los cambios en los sistemas de información, solo deben realizarse cuando se demuestre la necesidad para la CVC. Se debe considerar que las actualizaciones a la última versión no siempre favorecen el interés de la institución, ni la operación de los sistemas de información, ya que éstas, en algunos casos, pueden generar más vulnerabilidades e inestabilidad.
11. Cuando se presente un cambio de emergencia, el líder del comité de cambios debe citar por el medio de comunicación disponible a los involucrados para realizar el comité emergencia. Este se debe gestionar solo para cambios que se deban hacer para restablecer inmediatamente la operación del negocio.
12. Dependiendo del cambio propuesto, además del jefe de la OTI y del usuario solicitante o líder del área impactada, debe participar del comité el coordinador del grupo de la OTI cuyas funciones se relacionen al tema del cambio.
13. Toda solicitud de cambio debe documentarse previamente de acuerdo al formato [Gestión de Cambios Tecnológicos, FT.0720.04](#).
14. Toda solicitud de cambio se debe evaluar preliminarmente para determinar su pertinencia.
15. Una solicitud de cambio puede ser rechazada si se considera que el cambio no está justificado. Se puede solicitar su modificación si se considera que faltan aspectos que se deben considerar o son susceptibles de mejora y mayor definición. En cualquiera de los casos la solicitud debe ser devuelta al área o funcionario que la solicitó para su modificación.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS O NECESIDADES DE CAMBIO

1. El solicitante o responsable del cambio, debe diligenciar y completar el formato [Gestión de Cambios Tecnológicos, FT.0720.04](#).
2. El formato [Gestión de Cambios Tecnológicos, FT.0720.04](#) debe ser actualizado y completado de acuerdo al avance en la identificación, justificación, estudio de viabilidad, planeación y ejecución del cambio, para mantener un historial de todas las actuaciones.
3. Se debe realizar un análisis preliminar del cambio tecnológico para obtener una comprensión general del mismo y cuáles podrían ser sus implicaciones.
4. Se debe identificar las partes interesadas, grupos involucrados o impactados por el cambio propuesto.
5. En el estudio de requerimientos o necesidades se debe considerar cambios de acuerdo a los siguientes tipos o condiciones:
 - **Obsolescencia tecnológica:** Verificar software y hardware utilizados en la organización que estén desactualizados y que pueden generar problemas de rendimiento, seguridad y compatibilidad.
 - **Ineficiencias operativas:** Identificar áreas donde los procesos de TI son lentos, ineficientes o requieren mucho tiempo para completarse y que con la automatización de tareas y la optimización de flujos de trabajo se puede ayudar a mejorar la productividad.
 - **Falta de seguridad:** Generar cambios o actualizaciones a sistemas, equipos o software si se detectan posibles incidentes de seguridad, violaciones de datos o vulnerabilidades.
 - **Cambios en las necesidades de la CVC:** Identificar si la organización ha experimentado cambios en su estructura, expansión geográfica, crecimiento o reducción de personal, para determinar si los sistemas de TI necesitan ajustes para adaptarse a las nuevas condiciones.
 - **Problemas recurrentes:** Detectar si existen problemas de TI recurrentes que permitan conocer si se necesita un cambio en la infraestructura o en la forma en que se gestionan los recursos de TI.
 - **Solicitudes de los usuarios:** Escuchar las sugerencias y solicitudes de los usuarios en relación con los sistemas y aplicaciones de TI y así conocer las necesidades que pueden proporcionar información valiosa sobre dónde se requieren mejoras o cambios.
 - **Necesidad de innovación:** Identificar las necesidades de la CVC en innovación con el fin de poder prestar mejor atención a los usuarios, ciudadanos o interesados y mantener competitiva y a la vanguardia la entidad.
 - **Cumplimiento normativo:** Verificar cambios en los requisitos legales y regulatorios, para asegurarse que los sistemas de TI cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.
 - **Necesidades de escalabilidad:** Identificar si la CVC espera un crecimiento futuro, para considerar si los sistemas de TI pueden escalar y manejar mayores volúmenes de datos y usuarios.
 - **Integración de sistemas:** Validar si la CVC ha crecido en sus servicios y necesidades, verificando si puede existir la necesidad de integrar sistemas dispares y garantizar una infraestructura de TI unificada.

6. Cuando se haya identificado las necesidades o posibilidades de cambio, deben ser remitidas al Jefe de la OTI para que autorice el inicio o ampliación del estudio de viabilidad.

3.3. AUTORIZACIÓN DE ESTUDIOS DE VIABILIDAD PARA POSIBLES CAMBIOS

1. Cuando se identifiquen propuestas o necesidades de cambio, el Jefe de la OTI debe designar el personal correspondiente para realizar el análisis en detalle del cambio o podrá realizarlo a título propio.
2. El Jefe de la OTI debe autorizar la realización de estudios de viabilidad o análisis de conveniencia para implementar cambios tecnológicos en la CVC, que le sirvan a futuro para justificar los cambios y aprobar su implementación.
3. Los estudios de viabilidad y conveniencia deben ser utilizados para determinar si se implementan o no, las alternativas de cambio en la CVC.
4. Las personas designadas para realizar los estudios deben tener el perfil o experiencia suficiente que permitan sustentar los pros y los contras de un cambio propuesto.
5. Cuando no exista personal suficiente para realizar estudios de viabilidad o conveniencia a la medida, se podrán considerar estudios y estadísticas del mercado o experiencias de otras entidades del sector en condiciones similares a las de la CVC.

3.4. ANALIZAR Y DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y VIABILIDAD DEL CAMBIO

1. Para determinar si un cambio es viable o no, se deben realizar estudios de viabilidad o conveniencia, los cuales deben considerar:
 - a. Evaluar y justificar los beneficios esperados del cambio, como mejoras en la eficiencia, reducción de costos, aumento de la productividad o una ventaja competitiva.
 - b. Analizar los posibles riesgos y desafíos asociados con el cambio para tomar decisiones informadas.
 - c. Consultar las partes interesadas o informantes clave, para obtener su opinión y retroalimentación.
 - d. Determinar los recursos necesarios y su disponibilidad para poder implementar el cambio.
 - e. Determinar los tiempos posibles de implementación.
 - f. Determinar los impactos generados si no se realiza el cambio y también los impactos si se implementa.
 - g. Determinar la prioridad o urgencia del cambio y si existe una alternativa de reversibilidad.
2. Se debe determinar la prioridad de un cambio y debe ser determinada de acuerdo al impacto que genera y la urgencia de su implementación. El Impacto determina la importancia de la solicitud de cambio dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio, clientes, número de usuarios y/o activos de información. La Urgencia, depende del tiempo máximo de espera para aceptar la aplicación del cambio. El impacto y la urgencia se valoran en la escala de 1 a 4 y la siguiente ilustración corresponde al diagrama de prioridades en función de la urgencia y el impacto del cambio.

PRIORIDAD		IMPACTO			
■ Crítica	■ Media	Menor	Moderado	Mayor	Bloqueante
■ Alta	■ Baja				
URGENCIA		1	2	3	4
Urgente	4	4	8	12	16
Alta	3	3	6	9	12
Normal	2	2	4	6	8
Baja	1	1	2	3	4

Ilustración 1. Diagrama de prioridades

3. Los estudios de viabilidad y aprobación del cambio incluyendo la evaluación de la prioridad con base en la urgencia y el impacto, deben tener en cuenta los siguientes puntos:
 - a. Comprender claramente los objetivos y metas que se pretenden lograr con el cambio en TI.
 - b. Se debe asegurar que los resultados esperados sean realistas y estén alineados con los objetivos estratégicos de la CVC.
 - c. Evaluar los costos asociados con el cambio, incluyendo inversiones en tecnología, capacitación y recursos humanos.
 - d. Comparar los costos con los beneficios esperados del cambio, como ahorros, eficiencia mejorada o ventaja corporativa.
 - e. Identificar posibles riesgos y desafíos que puedan surgir durante la implementación del cambio en TI.
 - f. Prever estrategias de mitigación y soluciones para abordar estos problemas.
 - g. Asegurar que se cuenta con los recursos adecuados para llevar a cabo el cambio en TI.
 - h. Tener el personal capacitado y disponible para implementar el cambio.
 - i. Contar con la infraestructura y tecnología necesarias para soportar el cambio.
 - j. Definir un cronograma realista para la implementación del cambio en TI.
 - k. Evaluar si el tiempo previsto es suficiente para llevar a cabo todos los pasos necesarios sin afectar negativamente las operaciones actuales.
 - l. Analizar cómo el cambio afectará a las operaciones de la CVC, en los procesos internos y la satisfacción de los usuarios.
 - m. Considerar si el cambio genera una mejora significativa en la calidad de los servicios ofrecidos por la CVC.
 - n. Asegurar que el cambio en TI sea compatible con los sistemas y procesos existentes de la CVC.

- o. Evaluar si el cambio puede adaptarse y escalar en caso de futuras necesidades de crecimiento.
- p. Considerar la aceptación del cambio por parte de los usuarios, funcionarios y contratistas.
- q. Evaluar cómo afectará la forma de trabajar o interactuar de los usuarios y si están dispuestos a adaptarse a los nuevos procesos o tecnologías.
- r. Asegurar que el cambio en TI no comprometa la seguridad de los datos y la información de la organización.
- s. Realizar una evaluación de seguridad para identificar posibles vulnerabilidades y garantizar que se implementen medidas adecuadas de protección.
- t. Consultar con expertos si es necesario, con el fin de buscar la asesoría en TI para evaluar la viabilidad técnica y estratégica del cambio.

3.5. APROBAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO TECNOLÓGICO.

Para aprobar la implementación de un cambio, el Jefe de la OTI o quien haga sus veces, debe considerar los estudios de viabilidad y conveniencia y además se deben tener presente las siguientes actividades:

- a. El Jefe de la OTI debe validar la conveniencia o viabilidad de un cambio, siempre basado en estudios técnicos que le permitan tomar la decisión de implementación o no del mismo.
- b. Examinar en detalle el cambio en TI propuesto, incluyendo los objetivos, la descripción del cambio y los beneficios esperados. Se debe asegurar que se comprende plenamente el alcance y las implicaciones del cambio.
- c. Determinar si el cambio es técnicamente viable y factible de implementar.
- d. Considerar la infraestructura existente, los recursos disponibles y las capacidades técnicas requeridas para llevar a cabo el cambio.
- e. Analizar el presupuesto y los recursos financieros disponibles para implementar el cambio en TI.
- f. Asegurar que los costos del cambio sean razonables y estén dentro de los límites establecidos.
- g. Analizar cómo el cambio afectará a las operaciones actuales, los sistemas, los procesos y los usuarios de TI.
- h. Considerar el impacto en la productividad, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.
- i. Evaluar el impacto en otros proyectos o áreas de la CVC.
- j. Aprobar o rechazar el cambio en TI, basándose en la revisión y evaluación del cambio propuesto, así como en la retroalimentación de las partes interesadas. Cuando sea necesario se deben establecer condiciones o requisitos adicionales.
- k. Comunicar la decisión de aprobación del cambio a todas las partes involucradas.
- l. Explicar los motivos detrás de la decisión y proporcionar detalles sobre los próximos pasos, las fechas de implementación y cualquier otra información relevante.
- m. Asignar los recursos necesarios, tanto humanos como técnicos y definir las responsabilidades específicas de los equipos o individuos encargados de la implementación.
- n. Considerar todos los aspectos relevantes para la toma de una decisión.
- o. Otorgar la aprobación formal para el cambio.
- p. Comunicar oficialmente a los equipos involucrados.
- q. Cuando se aprueba un cambio tecnológico, se debe dar un enfoque estructurado para la implementación, asegurando una comunicación efectiva y una gestión adecuada de los recursos involucrados.

3.6. PLANEACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO

Cuando un cambio sea aprobado, se debe realizar la planeación de su ejecución, para asegurar que se implemente de manera eficiente, efectiva y exitosa. Algunas de las actividades a tener en cuenta son:

- a. Definir las actividades, los tiempos estimados y los prerrequisitos para implementar los cambios solicitados.
- b. Identificar claramente el objetivo o la necesidad detrás del cambio en TI.
- c. Ser eficientes, mejorar la seguridad y actualizar sistemas obsoletos para adaptarse a nuevas regulaciones.
- d. Formar un equipo responsable de liderar y gestionar el proceso de cambio en TI.
- e. Incluir representantes de diferentes áreas para garantizar una perspectiva integral.
- f. Identificar los posibles riesgos asociados con el cambio en TI y desarrollar estrategias para mitigarlos.
- g. Evaluar los impactos potenciales en la seguridad, la integridad de los datos y la continuidad del negocio.
- h. Generar medidas para minimizar los riesgos.
- i. Evaluar el impacto del cambio propuesto en los sistemas, procesos, personas y la CVC en su conjunto.
- j. Identificar los posibles desafíos, riesgos y oportunidades asociados al cambio.
- k. Diseñar un plan detallado que describa las actividades, los plazos, los recursos y los responsables de cada etapa del cambio. El plan debe ser realista, tener en cuenta la capacidad de la CVC y ser adaptable a posibles cambios o contratiempos.
- l. Establecer una estrategia de comunicación efectiva para informar a todas las partes interesadas sobre el cambio en TI.
- m. Explicar los motivos del cambio, los beneficios esperados y cómo se verán afectados los diferentes grupos de funcionarios, contratistas.
- n. Identificar las necesidades de capacitación del personal para adaptarse al cambio en TI.
- o. Proporcionar programas de formación adecuados para garantizar que los usuarios adquieran las habilidades y el conocimiento necesarios para trabajar con los nuevos sistemas o procesos.
- p. Definir indicadores claves de rendimiento (KPIs) que permitan evaluar el progreso y el impacto del cambio en TI.
- q. Realizar un seguimiento regular y analizar los resultados para realizar los ajustes que sean necesarios.
- r. Anticipar y abordar la resistencia al cambio que pueda surgir entre los usuarios.
- s. Comprender las preocupaciones y los puntos de vista de los usuarios y trabajar en conjunto para superar las barreras.
- t. Establecer un cronograma detallado para la implementación del cambio en TI.
- u. Asegurar que se asignen los recursos necesarios para llevar a cabo el cambio según lo planeado.

- v. Evaluar el impacto, identificar lecciones aprendidas y ajustar el enfoque si es necesario para asegurar mejoras continuas.
- w. Realizar las pruebas respectivas antes de ejecutar el cambio.

3.7. DIVULGAR LOS CAMBIOS QUE SE REALIZARÁN

Previo a la implementación de un cambio se debe divulgar a las personas o grupos que serán impactados o que se relacionen con el mismo. Las comunicaciones en el proceso de divulgación deben:

- a. Proporcionar la información clara y concisa sobre el cambio en TI.
- b. Explicar los motivos del cambio, los beneficios esperados y cómo afectará a los usuarios y las operaciones de la CVC.
- c. Comunicar la información de manera oportuna antes de que se implemente el cambio, para que las personas puedan prepararse adecuadamente.
- d. Considerar las diferentes audiencias para adaptar el mensaje según sus necesidades e intereses.
- e. Segmentar la comunicación para abordar las preocupaciones específicas de cada grupo, como los usuarios finales, los Jefes, los equipos de TI, etc.
- f. Utilizar una combinación de canales de comunicación para alcanzar a todas las partes interesadas.
- g. Generar comunicación por medio de reuniones, correos electrónicos, intranet corporativa, presentaciones, carteleras, boletines informativos, etc.
- h. Asegurar la selección adecuada de los canales más efectivos para llegar a cada audiencia.
- i. Mantener una consistencia en los mensajes sobre el cambio en TI para evitar confusiones o malentendidos.
- j. Asegurar que todos los comunicados oficiales transmitan la misma información y estén alineados con la visión y los objetivos del cambio.
- k. Fomentar la retroalimentación y la participación activa de los usuarios y las partes interesadas.
- l. Crear espacios para que puedan hacer preguntas, expresar inquietudes o proporcionar sugerencias relacionadas con el cambio en TI.
- m. Escuchar atentamente las opiniones y brindar respuestas claras.
- n. Suministrar los recursos de capacitación y materiales informativos para ayudar a los funcionarios a comprender y adaptarse al cambio en TI.
- o. Incluir guías, manuales, tutoriales en línea o sesiones de capacitación presenciales.
- p. Mantener una comunicación continua y actualizada sobre el progreso del cambio en TI.
- q. Proporcionar actualizaciones periódicas sobre los avances, los resultados alcanzados y cualquier ajuste o plan de contingencia que sea necesario.

3.8. IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS

El proceso de implementación del cambio debe ejecutarse de acuerdo a los planes establecidos en la etapa de planeación para lograr los objetivos propuestos con los recursos y en el tiempo estimado. Durante el proceso de implementación se deben seguir los siguientes lineamientos:

- a. Se debe generar un entorno de pruebas y se deben realizar las simulaciones cuando sea necesario.
- b. Se deben tener en cuenta las sugerencias, se deben aclarar las dudas y dar soporte a las partes interesadas cuando sea necesario.
- c. Tener un plan detallado de implementación que incluya las actividades, los plazos, los recursos necesarios y los responsables de cada tarea.
- d. Definir las métricas de éxito para evaluar el progreso.
- e. Informar a todos los usuarios y partes interesadas involucrados en el proceso de TI.
- f. Proporcionar una capacitación adecuada para asegurarse que los funcionarios y contratistas comprendan los nuevos sistemas, procesos y herramientas.
- g. Brindar soporte continuo y responder a las preguntas o inquietudes que puedan surgir.
- h. Implementar las estrategias para gestionar la resistencia al cambio y fomentar una cultura de aceptación y adaptabilidad.
- i. Identificar y abordar los desafíos o preocupaciones específicas de los funcionarios a medida que se implementa el cambio.
- j. Realizar un seguimiento regular del progreso y los resultados de la implementación del cambio.
- k. Evaluar el cumplimiento de los plazos, la calidad del trabajo y la adopción de los nuevos sistemas o procesos.
- l. Ajustar el plan cuando sea necesario, para asegurarse que se logren los objetivos establecidos.
- m. Identificar los posibles riesgos y desafíos que puedan surgir durante la implementación del cambio y desarrollar planes de contingencia para mitigarlos.
- n. Abordar los problemas y las barreras en tiempo real para minimizar su impacto en la implementación.
- o. Asegurar que los equipos y las áreas relevantes estén coordinados y trabajen en colaboración durante la implementación del cambio.
- p. Fomentar la comunicación abierta y el intercambio de información para asegurar una implementación fluida y sin problemas.
- q. Realizar pruebas exhaustivas de los nuevos sistemas, procesos o herramientas antes de su implementación completa. Asegurar que funcionen correctamente y cumplan con los requisitos y expectativas establecidos.
- r. Evaluar el impacto del cambio después de su implementación y realizar mejoras continuas según los resultados y el feedback recibido.
- s. Aprender de la experiencia y ajustar los enfoques o procesos para futuras implementaciones de cambio.

3.9. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL CAMBIO

1. Siempre que se realice un cambio tecnológico de impacto, se debe monitorear y evaluar los resultados durante la implementación, verificando que los resultados obtenidos, estén conforme a los esperados y de ser necesario se deberán realizar los ajustes pertinentes a la implementación. Para realizar este proceso se debe:
 - a. Definir los KPIs que permitan evaluar el progreso y el impacto del cambio.
 - b. Alinear los KPIs con los objetivos establecidos en la planificación del cambio y deben ser medibles y realistas.
 - c. Implementar un sistema para recopilar datos relevantes relacionados con la implementación del cambio.
 - d. Realizar seguimientos regulares para evaluar el progreso y el cumplimiento de los objetivos.
 - e. Generar reuniones de seguimiento, informes de estado o actualizaciones periódicas con los equipos involucrados en el cambio.
 - f. Comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos en la planificación del cambio.
 - g. Identificar las áreas en las que se está logrando éxito y aquellas que requieren atención o mejoras.
 - h. Realizar encuestas, entrevistas o sesiones de retroalimentación para comprender su nivel de satisfacción, las necesidades y cualquier problema o desafío que estén experimentando las partes interesadas.
 - i. Identificar cualquier desviación significativa o problema que surja durante la implementación del cambio. Evaluar la causa raíz y tomar medidas correctivas para abordarlos de manera oportuna.
 - j. Utilizar los datos y la retroalimentación recopilados para realizar ajustes en el plan de implementación del cambio.
 - k. Realizar cambios en los plazos, recursos, actividades o enfoques para mejorar la implementación si es necesario.
 - l. Comunicar de manera clara y regular los resultados del monitoreo y las revisiones a todas las partes interesadas.
 - m. Informar sobre los logros alcanzados, los cambios realizados y cualquier actualización relevante. Mantener a todos informados y comprometidos con el proceso.
 - n. Utilizar los resultados y aprendizajes obtenidos del monitoreo y las revisiones para impulsar la mejora continua.
 - o. Identificar las mejores prácticas y lecciones aprendidas que se puedan aplicar a futuros cambios en TI.
 - p. Mantener un registro detallado de todo el proceso de gestión del cambio, incluidos los desafíos encontrados y las soluciones implementadas. Este registro puede servir como base para futuros proyectos similares y mejorar la capacidad de adaptación de la CVC.
2. Cuando termine la implementación de un cambio tecnológico de impacto, se debe realizar una evaluación que permita valorar realmente el impacto del mismo en la CVC. Los aspectos fundamentales a tener en cuenta en la evaluación son:
 - a. Verificar el cumplimiento de los objetivos previstos.
 - b. Conocer en qué medida se apartó el proceso de las previsiones realizadas por la Gestión de Cambios.
 - c. Descubrir si hubo problemas o interrupciones imprevistas.
 - d. Conocer la percepción de los usuarios respecto al cambio.
 - e. Verificar si se cumplieron los requisitos de seguridad de la información.
 - f. Verificar los datos recopilados y analizarlos con detalle para obtener información valiosa sobre cómo el cambio ha afectado a la organización y a las personas involucradas.
 - g. Identificar áreas de éxito, oportunidades de mejora y posibles desafíos que hayan surgido durante el proceso.
 - h. Evaluar si otros factores pudieron influir en los resultados, como cambios en el entorno, requerimiento de los usuarios, condiciones económicas, etc. Esto ayudará a entender mejor el contexto en el que se ha implementado el cambio.
 - i. Escuchar la opinión de los funcionarios, contratistas, ciudadanos y otras partes interesadas afectadas por el cambio.
 - j. Realizar encuestas o sesiones de retroalimentación puede proporcionar información adicional sobre cómo se ha sentido y experimentado el cambio desde diferentes perspectivas.
 - k. Evaluar el cambio para medir el impacto y aprender de la experiencia para futuras iniciativas de cambio.
 - l. Identificar las lecciones aprendidas y las mejores prácticas puede ayudar a la CVC a mejorar sus estrategias y enfoques en el futuro.
 - m. Crear informes con los resultados de la evaluación del cambio con el fin de ser socializados y comunicarlos a todas las partes interesadas relevantes. Esto puede ser útil para demostrar la eficacia de la gestión del cambio y generar confianza en el proceso de transformación de la CVC.

3.10. SOCIALIZACIÓN DEL CAMBIO TECNOLÓGICO

Es necesario socializar los resultados del cambio tecnológico a las partes interesadas, para que conozcan las actividades desarrolladas, la forma como fue planeado e implementado, las dificultades y logros obtenidos, los resultados y las conclusiones del mismo frente a los objetivos propuestos. Para la socialización se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a. Utilizar canales de comunicación interna, como reuniones de equipo, boletines, correos electrónicos o intranet, para compartir los resultados del cambio con los funcionarios y contratistas.
- b. Explicar cómo el cambio ha mejorado la organización en el proceso, qué objetivos se alcanzaron y cómo se han beneficiado tanto la CVC como los funcionarios.
- c. Organizar sesiones de presentación o eventos para compartir los resultados del cambio de manera más detallada.
- d. Incluir una revisión exhaustiva de los datos y los indicadores claves de rendimiento utilizados en la evaluación.
- e. Se debe dar la oportunidad a los funcionarios, contratistas y ciudadanos de hacer preguntas y aclarar dudas.
- f. Obtener testimonios de usuarios que han experimentado directamente los beneficios del cambio.

- g. Mostrar el impacto que ha tenido el cambio a los demás funcionarios, contratistas que no han estado en el proceso, para generar una conexión emocional con el proyecto de cambio realizado.
- h. Realizar informes detallados que describan los resultados del cambio, los objetivos alcanzados, los desafíos superados y las lecciones aprendidas.
- i. Compartir estos informes con la alta dirección, los funcionarios claves y otras partes interesadas relevantes.
- j. Realizar encuestas de satisfacción para obtener comentarios directos de los usuarios sobre cómo han experimentado el cambio y su percepción sobre los resultados logrados. Utilizar estos datos para mejorar futuras iniciativas de cambio.
- k. Reconocer y premiar públicamente a los equipos y usuarios que han contribuido significativamente al éxito del cambio.

3.11. CIERRE DEL PROCESO DE CAMBIO

Cuando ha finalizado el proceso de implementación y socialización de resultados es necesario llevar a cabo el cierre del cambio. Si la evaluación final determina que el proceso y los resultados han sido satisfactorios se procede al cierre de la solicitud por parte del Jefe de la OTI o quien haga sus veces. Para el cierre del cambio se deben diligenciar o completar el formato [Gestión de Cambios Tecnológicos, FT.0720.04](#) con los datos obtenidos durante las etapas de identificación, planeación, ejecución y socialización del cambio. El formato debe contener el historial del proceso y debe ser suscrito por el Jefe de la OTI y el líder de los procesos involucrados o impactados.

4. ANEXOS

- **Anexo 1:** [FT.0720.04 Gestión de Cambios Tecnológicos](#)

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gestión Ambiental y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.