



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 1 de 13

**Fecha de Vigencia: 08/09/2017**

HISTORIAL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	06/08/2017 Adopción de nuevo procedimiento Gestión de Cambios con base en IT-PT-10 Gestión de Cambios

CONTROL DE REVISIONES		
ELABORÓ	CARGO	FECHA
RODRIGO ANDRES BOCANEGRA CRUZ	Asesor	28/08/2017
REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	CARGO	FECHA
JENNY ANDREA HERNANDEZ ALFONSO	Asesor	05/09/2017
REVISÓ	CARGO	FECHA
MARTHA LUCIA JIMÉNEZ MEDINA	Directora DIGIT	08/09/2017
APROBÓ	CARGO	FECHA
LIZ ALEXY JEREZ ARAQUE	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional	08/09/2017



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 2 de 13

## 1. OBJETIVO

Asegurar la evaluación y planificación de cambios que afecten la infraestructura, aplicaciones, servicios y gestión de TI, con el fin de que estos se lleven a cabo de la manera más eficiente, garantizando la calidad y continuidad del servicio de TI.

## 2. ALCANCE

Este documento es de aplicabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Gestión de TICS, inicia desde la solicitud de una petición de cambio sobre la infraestructura, aplicaciones y/o servicio de TI y termina con la revisión y documentación del cambio aplicado.

## 3. BASE LEGAL

- Decreto 1078 de 2015, Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Título 9 -Capítulo 1 Estrategia de Gobierno en Línea
- Decreto de estructura vigente, en el cual se establecen las funciones de la Dirección de Gestión de Información y Tecnología del Ministerio de Relaciones Exteriores. Consultar en página web del Ministerio, en el normograma, la estructura interna del ministerio
- Resolución vigente por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo de Ministerio de Relaciones Exteriores.

Nota: Para ubicar la normatividad vigente, consultar en página web del Ministerio, en el normograma, la estructura interna del ministerio <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/planeacion/normograma>

## 4. DEFINICIONES

**BASE DE CONOCIMIENTO O KDB** (por sus siglas en inglés Knowledge Data Base): Es un tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento, esta permite organizar y compartir el conocimiento al interior de la entidad. La KDB para este procedimiento se implementa en la Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA.

**BASE DE DATOS DE LA GESTIÓN DE CONFIGURACIONES - CMDB** (por sus siglas en inglés Configuration Management DataBase): además de los elementos de configuración, brinda una imagen global de la infraestructura TI de la Entidad. La CMDB se implementa en la Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA.

**CAMBIO:** Adición, modificación, mejora o eliminación de cualquier componente que pueda tener un efecto en los servicios de TI en ambiente de producción

**CONSEJO ASESOR DEL CAMBIO O CAB** (por sus siglas en inglés Change Advisory Board): Grupo de personas encargadas de aprobar o rechazar los cambios propuestos.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 3 de 13

**CONSEJO ASESOR DEL CAMBIO DE EMERGENCIA O ECAB** (por sus siglas en inglés Emergency Change Advisory Board): Grupo de personas encargadas y disponibles en el momento que se requiera aprobar o rechazar los cambios de emergencia requeridos.

**DIGIT:** Dirección de Gestión de Información y Tecnología

**ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN - CI** (por sus siglas en inglés de Configuration Item): Todos los elementos de hardware, software, documentación, procesos que soportan la operación del servicio.

**GIT:** Grupo Interno de Trabajo o Coordinación de una Dirección.

**IMPACTO:** Es una medida del efecto generado por un cambio en los servicios, procesos o usuarios de la Entidad, se usa para identificar el riesgo de la implementación del cambio.

**PRIORIDAD:** Es un atributo que se utiliza para identificar la importancia de atención de un cambio, esta se basa en el Impacto y la Urgencia según

**REVISIÓN POST-IMPLEMENTACIÓN O PIR** (por sus siglas en inglés Post Implementation Review): Plan de revisión y validación del cambio ejecutado, con el objetivo de garantizar que el cambio implementado cumple con el cambio solicitado.

**RFC - SOLICITUD DE CAMBIO** (por sus siglas en inglés Request For Change): Petición para cambios en el cual se detalla la información relevante de la solicitud para analizar y evaluar la viabilidad e impacto del cambio. Adicionalmente se documenta la implementación y la revisión post-implementación – PIR. El RFC se registra en la Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA, en la cual se incluye la información por parte de los perfiles responsables en las diferentes fases descritas en el Anexo 3 “Diseño y configuración en la herramienta de gestión de cambios”.

**TIPOS DE CAMBIOS:** Es la clasificación que se le da a un cambio según su impacto, esta clasificación puede ser:

- **Estándar:** Son cambios de impacto bajo y medio que pueden ser aprobados por el gestor de cambios sin la necesidad de convocar al CAB. Las aprobaciones o rechazos realizados de este tipo de cambios se notifican a los miembros del CAB
- **Mayor:** Son cambios de impacto alto para la Entidad que requieren de evaluación a través del CAB.
- **Emergencia:** Son cambios de impacto crítico que deben ser evaluados de forma inmediata por el ECAB

**URGENCIA:** Es una medida que establece la celeridad con la que se debe implementar un cambio.

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

### Documentos externos

- ISO20000 – Sistema gestión de servicios de TI
- ITIL ® Foundation – Gestión de servicios TI
- Manual de Gobierno en Línea



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 4 de 13

#### Documentos internos

- IT-MA-01 Manual de Seguridad de la Información
- IT-PT-18 Gestión de Entregas y Despliegues
- IT-PT-09 Gestión de configuración y activos de los servicios de TI
- IT-PT-16 Gestión de Conocimiento

#### 6. REGISTROS

- RFC – Solicitud de cambio
- IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI (Informe de Gestión de Conocimiento)

#### 7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS

- Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA

#### 8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Este proceso es coordinado por el Gestor de Cambios y sus responsabilidades se encuentran relacionadas en el Anexo 1 “Rol del gestor de cambio” de este documento.

El Gestor de Cambios debe asegurar la creación del CAB y el ECAB según los lineamientos definidos en el Anexo 2 “Conformación del consejo asesor de cambios”.

Todos los servidores públicos de la DIGIT no implementarán ningún cambio sobre los servicios de TI sin que éste se encuentre registrado y haya sido filtrado por el Gestor de Cambios en la herramienta de gestión, cuya configuración se hará de acuerdo con lo establecido en el Anexo 3 “Diseño y configuración en la herramienta de gestión de cambios”.

El gestor de cambios debe considerar para cambio solicitado, el impacto, urgencia y prioridad de los cambios de acuerdo con lo establecido en el Anexo 4 “Evaluación de impacto, urgencia y prioridad”.

Siempre que se elabore el informe IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI se debe incluir la siguiente información:

- Número de cambios ejecutados en un periodo de tiempo por responsable.
- Número de cambios aprobados y rechazados en un periodo de tiempo.
- Número de cambios pendientes de revisión.



TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 5 de 13

### 9. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE CAMBIOS						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES		REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS		
1.	Iniciar proceso.					
2.	Elaborar/Actualizar la solicitud de cambio - RFC	Especialista / DIGIT			RFC – Solicitud de Cambio	La solicitud (RFC) se realiza de manera electrónica a través de la Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA
3.	Evaluar la solicitud	Gestor de Cambio / GIT Gestión de TICS				
3.1.			¿La solicitud tiene la documentación completa?	SI		Continúa con la actividad 5
				NO		Continúa con la actividad 4
4.	Notificar al solicitante la documentación faltante	Gestor de Cambio / GIT Gestión de TICS			Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA	<b>Regresa a la actividad 2</b> para actualizar el RFC.
5.	Analizar y documentar el cambio solicitado	Gestor de Cambio / GIT Gestión de TICS			RFC – Solicitud de Cambio	Actualiza el RFC complementando la información de análisis, riesgos, recursos requeridos, etc.
5.1.			¿El tipo de cambio es Mayor o de Emergencia?	SI		Continúa con la actividad 6
				NO		Continúa con la actividad 7
6.	Convocar al consejo que corresponde para evaluar el cambio	Gestor de Cambio / GIT Gestión de TICS				Si el cambio es Mayor convoca al CAB.



**Ministerio de Relaciones Exteriores**  
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 6 de 13

<b>GESTIÓN DE CAMBIOS</b>						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES		REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS		
						Si el cambio es de Emergencia convoca al ECAB.
7.	Determinar viabilidad del cambio	Gestor de Cambio, CAB, o ECAB, según corresponda / DIGIT			RFC – Solicitud de Cambio	Cuando hay consejo, se registra en la herramienta la votación y las observaciones respecto al cambio a implementar.
7.1.			¿El cambio se aprueba?	SI		Continúa con la actividad 9
				NO		Continúa con la actividad 8
8.	Notificar al solicitante el rechazo del cambio	Gestor de Cambio / GIT Gestión de TICS			Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA	El rechazo del cambio debe quedar debidamente justificado y documentado. <b>Continúa con la actividad 17</b>
9.	Notificar al solicitante la aprobación del cambio	Gestor de Cambio / GIT Gestión de TICS			Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA	Indicar la fecha de implementación del cambio.
10.	Validar si el cambio requiere una entrega o despliegue de TI	Gestor de Cambio, CAB, o ECAB, según corresponda / DIGIT			RFC – Solicitud de Cambio	



**Ministerio de Relaciones Exteriores**  
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 7 de 13

<b>GESTIÓN DE CAMBIOS</b>						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES		REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS		
10.1			¿El cambio requiere una entrega o despliegue de TI?	SI		Continúa con la actividad 11
					NO	
11.	Iniciar procedimiento <b>IT-PT-18 Gestión de Entregas y Despliegues</b>	Gestor de Cambio / GIT Gestión de TICS				Asegurar los recursos, especialistas y expertos requeridos para implementar el cambio. Definir la fecha-hora en la que se puede implementar la entrega.
12.	Implementar y notificar el cambio	Especialista o Experto / DIGIT			Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA	Notificar a los interesados incluyendo al especialista de la DIGIT que inició la solicitud.
12.1			¿El cambio se pudo implementar según lo previsto?	SI		Continúa con la pregunta 12.2
					NO	
12.2			¿El cambio implementado fue de tipo Mayor o de Emergencia?	SI		Continúa con la actividad 13
					NO	
13.	Revisión post-implementación del cambio (PIR)	Gestor de Cambios / GIT Gestión de TICS			RFC – Solicitud de Cambio	Se actualiza la sección correspondiente del formato.
14.	Iniciar procedimiento <b>IT-PT-09 Gestión de configuración y activos de los servicios de TI</b>	Gestor de Cambios / GIT Gestión de TICS			Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA	



Ministerio de Relaciones Exteriores  
República de Colombia

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-19
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 8 de 13

GESTIÓN DE CAMBIOS							
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TOMA DE DECISIONES			REGISTROS	OBSERVACIONES
			PREGUNTA	RESPUESTAS			
15.	Documentar lecciones aprendidas de acuerdo con el procedimiento <b>IT-PT-16 Gestión de Conocimiento</b>	Gestor de Cambios / GIT Gestión de TICS				KDB	
16.	Cerrar el cambio y notificar a los interesados	Gestor de Cambios / GIT Gestión de TICS				Herramienta para gestión de servicios de TI - ARANDA	
	Finalizar proceso.						





TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-18
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 9 de 13

## 10. PUNTOS DE CONTROL

<b>PUNTOS DE CONTROL</b>					
<b>No. ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD CRITICA O VULNERABLE</b>	<b>DESCRIPCION DEL CONTROL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
2	Solicitudes de cambio – RFC sin la información requerida o no planeadas debidamente	Medir y analizar el porcentaje de Cambios Aceptados y Aprobados Vs. Total de Cambios.  Valor esperado: >85%	Trimestral	Gestor de Cambios / GIT Gestión de TICS	IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI
12	Cambios implementados no efectivos (no cumplen con el propósito)	Medir y analizar el porcentaje de Cambios Satisfactorios Vs. Total de Cambios Implementados.  Valor esperado: >95%	Trimestral	Gestor de Cambios / GIT Gestión de TICS	IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI
13	Errores generados por la implementación de cambios	Medir y analizar el número de incidentes reportados relacionados con la ejecución de un cambio.	Trimestral	Gestor de Cambios / GIT Gestión de TICS	IT-FO-01 Informe de Evaluación Procesos Gestión TI



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-18
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 10 de 13

## 12. ANEXOS

### **ANEXO 1** **ROL DEL GESTOR DE CAMBIOS**

El Gestor de Cambios es el responsable de asegurar que el procedimiento para la gestión de cambios se cumpla, dentro de sus responsabilidades se destacan:

1. Controlar el ciclo de vida de todos los Cambios de TI planeados
2. Evaluar el impacto, costo, beneficio y riesgo de los cambios propuestos con los especialistas.
3. Aprobar los cambios estándar previa consulta con coordinador de servicios tecnológicos
4. Citar el consejo para la aprobación de los cambios mayores y de emergencia
5. Garantizar la implementación adecuada de Cambios minimizando el impacto sobre la operación
6. Solicitar a gestor de configuración la actualización de CI afectados por los cambios
7. Asignar, revisar y cerrar las solicitudes de cambio.
8. Elaborar el informe de evaluación de gestión de cambio y proponer mejoras al proceso.
9. Revisión y ajustes periódicos al proceso de Gestión de Cambios.



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-18
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 11 de 13

## ANEXO 2

### CONFORMACIÓN DEL CONSEJO ASESOR DE CAMBIOS

Para la implementación del proceso de Gestión de Cambios aquí definido, es necesario crear y organizar un consejo asesor de cambios que sea responsable de aprobar o rechazar los cambios propuestos de prioridad alta o crítica que se realizarán sobre la infraestructura y/o los servicios TI ofrecidos:

#### Objetivo del consejo asesor:

El objetivo del consejo asesor de cambios es aprobar o rechazar un cambio propuesto, establecer la prioridad del cambio, realizar la programación preliminar del cambio y la incorporación del mismo al Calendario de Cambios.

#### Conformación del consejo asesor de cambios:

El consejo de cambios estará conformado por los siguientes funcionarios:

**CAB:** El CAB se compone por representantes de cada coordinación de la DIGIT, el gestor de incidentes, el gestor de problemas, el gestor de cambios y gestor de la configuración.

El consejo podrá invitar a todas aquellas personas que estime conveniente para la implementación del cambio, como especialistas, coordinador de la mesa de ayuda o suministradores, quienes no tendrán derecho a voto.

**ECAB:** El ECAB se compone de un subgrupo del CAB que toma decisiones relacionadas con cambios de emergencia cuyo impacto es crítico para la Entidad, los miembros de este consejo dependerán de la naturaleza y urgencia del cambio, pero siempre deberán participar el Director de la DIGIT o el Coordinador de Servicios Tecnológicos y Sistemas de Información y el administrador del servicio afectado.

#### Funciones del consejo asesor de cambios:

- Analizar y discutir la agenda de cambios de acuerdo con la periodicidad requerida, evaluando el riesgo y el impacto asociado de acuerdo con la programación de las solicitudes de cambio que se presentan en el consejo.
- Luego de realizar el análisis de los cambios se debe llegar a un acuerdo de aprobar o rechazar el cambio, para ello los participantes del consejo deberán dar su voto a favor o en contra de la ejecución del cambio.
- Todos los miembros del consejo deben conocer detalladamente el proceso de Gestión de Cambios, el uso de la herramienta de gestión y cumplir con el nivel de compromiso necesario.
- Documentar en la herramienta de gestión la aprobación o rechazo de todos los cambios que son evaluados en el consejo.
- El CAB deberá realizar sesiones periódicas y el ECAB realizará sesiones extraordinarias lo antes posible cuando sea requerido.
- Todos los miembros del consejo deben estar al tanto de los cambios planificados, pendientes de aprobación, y pendientes de revisión Pre y Post-implementación.

#### Quorum:

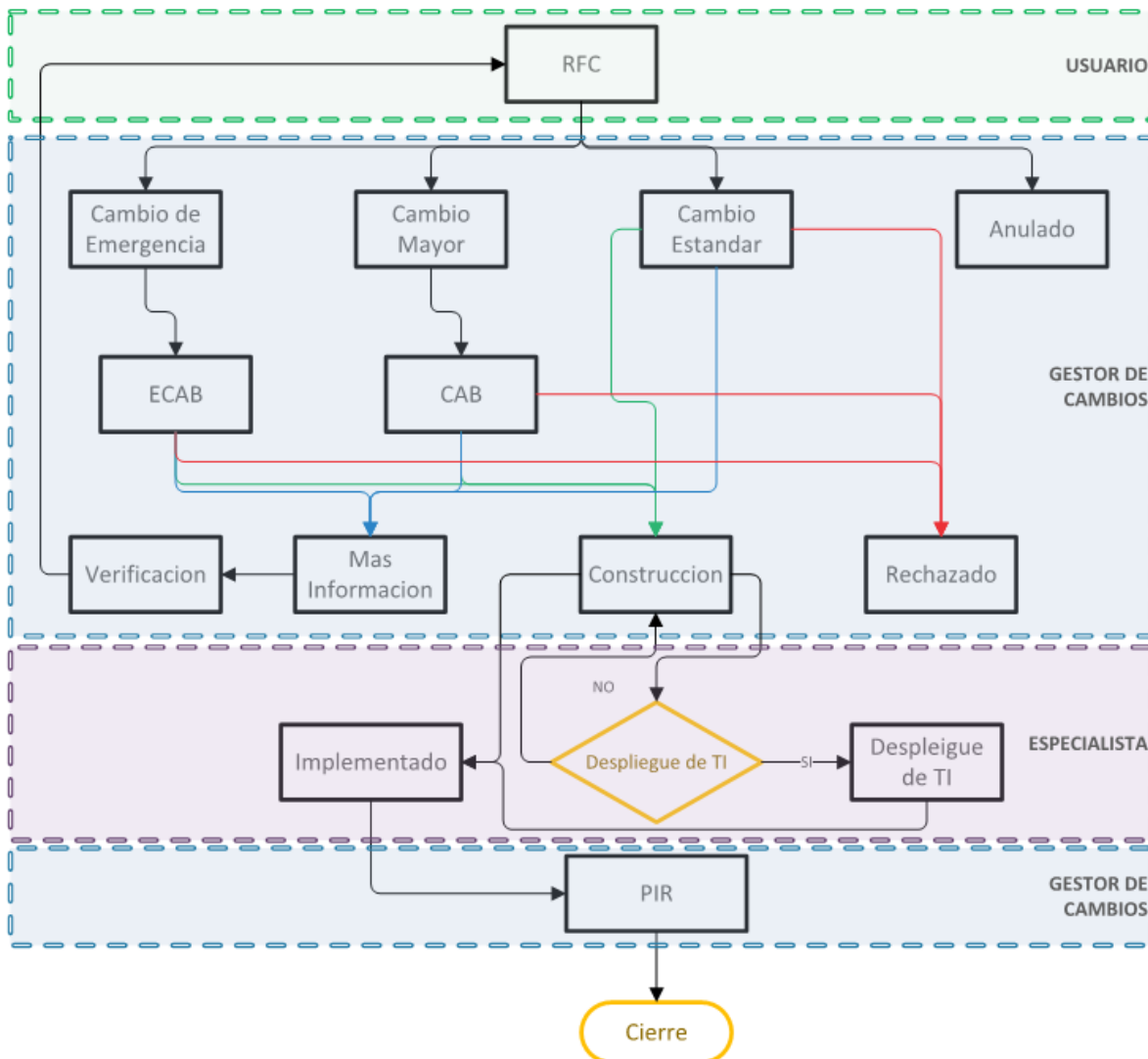
El quorum decisorio del consejo asesor será de la mitad más uno de sus miembros.

TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-18
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 12 de 13

### ANEXO 3

#### DISEÑO Y CONFIGURACIÓN EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CAMBIOS

**Estados y transiciones:** Son los estados por los que pueden pasar los cambios en la herramienta de Gestión. Estos estados difieren de los estados de los incidentes, requerimientos y de problemas. Las transiciones son las transiciones lógicas entre estados por los que puede pasar un cambio. Los estados definidos para este proceso son:





TIPO DE DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO	CODIGO: IT-PT-18
NOMBRE:	GESTIÓN DE CAMBIOS	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA / GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE TICS	Página 13 de 13

#### ANEXO 4 EVALUACIÓN DE IMPACTO, URGENCIA Y PRIORIDAD

El **impacto** de un cambio se determina según los servicios sobre los cuales se aplicará el cambio. La configuración de los servicios y su impacto se realiza en el catálogo de servicios de la CMDDB según lo dispone el procedimiento: IT-PT-02 Gestión de Catálogo y Niveles de Servicios de TI.

La identificación de la **urgencia** del cambio propuesto obedece a las siguientes reglas:

Urgencia	Valor de la urgencia
Critica	Inmediato (menos de 1 semana)
Alta	A corto plazo (de 1 semana a 1 mes)
Media	Mediano plazo (de 1 a 3 meses)
Baja	Largo plazo (mayor a 3 meses)

De acuerdo con el impacto y la urgencia, se define la **prioridad** del cambio de la siguiente manera.

		IMPACTO			
		Baja	Media	Alta	Critica
URGENCIA	Baja	Baja	Baja	Media	Alta
	Media	Baja	Media	Alta	Alta
	Alta	Media	Alta	Alta	Critica
	Critica	Media	Alta	Critica	Critica

**Impacto + Urgencia = Prioridad**

**Nota:** La Herramienta para gestión de servicios de TI – ARANDA, determinará automáticamente el impacto y la prioridad de acuerdo con el catálogo de servicios y las reglas definidas. El Gestor de Cambios solo debe determinar la urgencia del cambio y analizar los resultados.

En caso de que encuentre alguna inconsistencia en esta configuración debe informar al Gestor del Catálogo y niveles de servicio de TI según lo establece la política.