**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

Revisión Histórica

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| <12/ mayo /2018> | <1.0> | Ninguna, todo conforme | Equipo de Trabajo |

## 1. FORMATO DE SOLICITUD

En la tabla 1.1 se muestra el formato de solicitud de cambio de la empresa Programsy

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** |  |
| **Sistema** |  |
| **Fuente** |  |
| **Autor** |  |
| **Descripción** |  |
| **Justificación** |  |
| **Estado** |  |
| **Tipo de impacto** |  |
| **Tipo de clasificación** |  |
| **Fecha de inicio de atención** |  |
| **Persona responsable de la atención** |  |
| **Fecha de implementación** |  |
| **Fecha de verificación** |  |
| **Usuario que verifica** |  |
| **Persona responsable del cambio** |  |

**2. Tipos de estados, Tipo de clasificación de la solicitud, tipos de impacto, tipo de riesgo**

**3. Formato de riesgo, formato de impacto, matrices**

En este punto se describe el formato que tendrán los riesgos que se han identificado inicialmente para la ejecución de cada proyecto, y que deberán ser monitoreados a través de las actividades de desarrollo del mismo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Riesgo | Impacto | Tipo de Estrategia | Acciones |
| 1 | Descripción del riesgo | <Bajo, Medio, Alto>  Este campo se considera a criterio del responsable del proyecto | <Aceptar, Transferir, Evitar, Mitigar>  **Aceptar:** indica que el equipo ha decidido no cambiar el curso de acción para manejar un riesgo  **Transferir:** es simplemente dar la responsabilidad de su gestión a otro  **Evitar:** consiste en no realizar actividades arriesgadas para proteger los objetivos del proyecto  **Mitigar:** tomar pronta acción para reducir la probabilidad de ocurrencia de un riesgo o su impacto | Acciones a tomar de acuerdo al tipo de riesgo a mitigar. |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |

**Matriz de Determinación de Prioridad de Cambios**

En este punto se detalla los niveles de prioridad que se aplican a cada uno de los cambios. La prioridad es la escala que determina la importancia relativa de un cambio sobre otro que también está pendiente. La prioridad se determinará en base a dos dimensiones, las cuales son las siguientes:

• **Urgencia:** Una medida del tiempo en que una incidencia, un problema o un cambio tendrán un impacto significativo para el negocio.

• **Impacto:** Una medida del efecto de una incidencia, problema o cambio en los procesos de negocio.

El cálculo realizado en función del impacto y la urgencia que se combinan en una matriz de priorización:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **IMPACTO** | | |
|  |  | **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **URGENCIA** | **Baja** | BAJA | MEDIA | MEDIA |
| **Media** | MEDIA | MEDIA | ALTA |
| **Alta** | MEDIA | ALTA | URGENTE |
|  |  | **PRIORIDAD** | | |

A partir de esto se tendrá 4 niveles de prioridad de cambios:

• **URGENTE:** Es necesario resolver el problema que está provocando una interrupción o deterioro grave del servicio. Un cambio de prioridad urgente desencadena un proceso denominado cambio de emergencia.

• **ALTA:** Un cambio que debe realizarse sin demora pues está asociado a errores conocidos que deterioran apreciablemente la calidad del servicio.

• **MEDIA:** Es conveniente realizar el cambio, pero siempre que ello no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad.

• **BAJA:** Puede ser conveniente realizar este cambio junto a otros, cuando se decidan actualizar ciertos paquetes de software.

**4. DIAGRAMA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

# 5. FASES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIO