**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

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

Los estados que puede tener una solicitud de cambio son diferentes en cada paso de la gestión de cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| Estado | Definición |
| Enviado | Es el resultado del envío de la solicitud de cambio o la actualización de la misma de un cambio existente o una consideración para el cambio en un ciclo de reléase. |
| Pospuesta | La solicitud es válida, pero fuera del reléase actual. La solicitud se conservará y se volverá a considerar en la siguiente reléase. |
| Duplicada | Es cuando la solicitud ya se había enviado, por lo cual esta se colocará como duplicada para no volver a pasar por el proceso de revisión y así no perder tiempo. |
| Rechazada | La solicitud es rechazada cuando luego de haber sido evaluada por comité de control de cambios se decidió no implementarla. |
| Abierta | La solicitud se encuentra en el ámbito de la reléase actual y espera resolución. |
| Asignada | Se ha procedido a asignar la solicitud en función de su tipo de cambio. |
| Resuelta | La solicitud de cambio se ha completado y espera verificación. |
| Verificada | La solicitud se ha verificado en las pruebas y está lista para su inclusión de la reléase. |
| Más información | La solicitud de cambio no tiene los datos suficientes para su validez, por ende se notificará esto al solicitante. |
| Cerrada | Es la solicitud de cambio que ya no requiere atención. Es el último estado de una solicitud. Se cierra luego de la verificación, validación y compilación en una reléase. |

Las clasificaciones de las solicitudes de cambio para poder implementarlas son:

|  |
| --- |
| **Según el procedimiento para la implementación del cambio** |
| **Cambio Estándar:** Sigue el proceso completo. |
| **Cambio Urgente:** Tiene un impacto negativo y se encuentra deteniendo la operación. |
| **Cambio Pre-Aprobado:** Tiene un procedimiento establecido y aceptado. |
| **Según el objeto de cambio** |
| **Cambio Correctivo:** Para corregir un inconveniente en el sistema. |
| **Cambio de Mejora:** Para la mejora de algún módulo, optimización. |
| **Cambio de Agregación:** Para adicionar nuevas funcionalidades al sistema. |

Los tipos de impacto de las solicitudes de cambio son las siguientes:

|  |
| --- |
| URGENTE: Porque se ha interrumpido el servicio |
| ALTA: La calidad de servicio está deteriorada |
| MEDIA: Cambio conveniente, pero este no debe priorizarse sobre los de mayor prioridad. |
| BAJA: Se deberá dar con la actualización de otros paquetes del software |

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

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

# 5. FASES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIO