**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 se muestra el formato de solicitud de cambio de la empresa Programsy

**Tabla 1 – Formato de solicitud**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | *ID de la solicitud* |
| **Sistema** | *Nombre del sistema* |
| **Fuente** | *Persona(s) que identificó la necesidad del cambio* |
| **Autor** | *Persona(s) que identificó la necesidad del cambio* |
| **Descripción** | *La descripción debe contener: Ítems de configuración, recursos necesarios para la implementación y tiempo estimado.* |
| **Justificación** | *Justificación del cambio propuesto* |
| **Estado** | *Estado de la solicitud* |
| **Tipo de impacto** | *Tipo de impacto definidos en la tabla de tipos* |
| **Tipo de clasificación** | *Tipo de clasificación definidos en la tabla de tipos* |
| **Fecha de inicio de atención** | *Fecha en que se recibirá la solicitud* |
| **Persona responsable de la atención** | *Persona encargada de revisar la solicitud de cambio* |
| **Fecha de implementación** | *Fecha en la que se iniciará la implementación de la solicitud* |
| **Fecha de verificación** | *Fecha en la que se revisa el cambio* |
| **Persona responsable del cambio** | *Persona encargada de ejecutar el cambio propuesto en la solicitud* |

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

En la tabla 2 se observan los estados que puede tener una solicitud de cambio son diferentes en cada paso de la gestión de cambio.

**Tabla 2 – Tipos de Estados**

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

En la tabla 3 se pueden observar las clasificaciones de las solicitudes de cambio para poder implementarlas son:

**Tabla 3– Tipos de clasificación**

|  |
| --- |
| **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. |

En la tabla 4 se pueden observar los tipos de impacto de las solicitudes de cambio son las siguientes:

**Tabla 4– Tipos de impacto**

|  |
| --- |
| 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**

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 como se puede observar en la tabla 5.

**Tabla 5 - Formato de Riesgo**

|  |  |
| --- | --- |
| ID: | <Número de 2 dígitos> |
| Descripción: | <Descripción del riesgo> |
| Autor: | <Nombre de la persona a cargo del sistema y encargada de formalizar el riesgo> |
| Proyecto: | <Nombre del proyecto en el que podría tener impacto> |
| Impacto: | <Bajo, Medio, Alto>  Este campo se considera a criterio del responsable del proyecto |
| Tipo de estrategia: | Tipo de estrategia que se tomara frente al riesgo.  <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: | |
| < Acciones a tomar de acuerdo al tipo de riesgo a mitigar> | |

En la tabla 6 se puede observar el formato de impacto el cual servirá para identificar el tipo de impacto que generan los cambios en los proyectos.

**Tabla 6 - Formato de Impacto**

|  |  |
| --- | --- |
| ID: | <Número de 2 dígitos> |
| Tipo de impacto: | <Define el nombre que identifica al tipo de impacto> |
| Autor: | <Nombre de la persona a cargo del sistema y encargada de formalizar el impacto> |
| Descripción: | <Se realiza una breve descripción del tipo de impacto y su efecto en el proyecto> |

**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 como se puede observar en la tabla 7. 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:

**Tabla 7 – Prioridad de cambios**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **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**

El proceso de control de cambios gestiona la solicitud, evaluación, aprobación y ejecución de cambios identificados durante el desarrollo del software. Cuando la solicitud de cambio afecta a un ítem que ya fue aceptado en la línea base requerirá aprobación del CCC; caso contrario serán gestionadas por el gerente del proyecto y el arquitecto de software. En la siguiente figura se pueden observar las fases que contiene el proceso de Gestión de Cambios.

**Figura01 – Proceso de gestión de cambios**



**Fuente: Clase Gestión de la configuración - UNMSM 2018**

# 5. FASES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIO

**Tabla 8– Recibir y analizar la petición**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 1 : RECIBIR Y ANALIZAR LA PETICIÓN | |
| Actividades | Creación de la solicitud de cambio y asignación al grupo de gestión de cambio.  El CCB se encarga de analizar la solicitud de cambio recibida. |
| Documentación | Plan de gestión de cambios PGC  Formato de Solicitud de cambio.(ver tabla 1)  Historial de formatos de solicitudes de cambio |
| Políticas | El analista hará el registro del cambio cuando el líder del proceso autorice el mismo.  En caso la solicitud no sea clara y no esté bien justificada, la solicitud será rechazada.  La justificación del cambio debe ser viable.  La autorización tendrá un máximo de 3 días hábiles para ser generada. |

**Tabla 9– Clasificar el cambio**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 2 : CLASIFICAR EL CAMBIO | |
| Actividades | El CCC analizar el tipo de cambio y su prioridad.  Se procede a analizar el cambio.  Culminada esta fase se actualiza el estado a ASIGNADA.(ver tabla 2) |
| Documentación | Plan de gestión de cambios  Solicitud de cambio. |
| Políticas | El comité tendrá un plazo de 2 días máximo para realizar la clasificación del cambio. |

**Tabla 10– Evaluación del impacto y riesgos**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 3 : EVALUACIÓN DEL IMPACTO Y RIESGOS | |
| Actividades | Identificación y análisis del impacto del cambio solicitado.  Proceder a analizar el riesgo del cambio.  Verificar modificación al alcance del cambio.  Ajustar el plan de trabajo del cambio.  Analizar el impacto del cambio sobre los cambios en curso. |
| Documentación | Solicitud del cambio. |
| Políticas | Todos los cambios que no tenga clasificación serán rechazados.  El CCC tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para la evaluación. |

**Tabla 11– Aprobación del cambio**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 4 : APROBACIÓN DEL CAMBIO | |
| Actividades | Proceder a consultar la clasificación del cambio.  Decidir la aprobación del cambio.  Realizar la agrupación de cambios de ser necesaria.  El cambio pasa a ser aprobado. |
| Documentación | Solicitud del cambio. |
| Políticas | Todos los cambios que no tenga clasificación serán rechazados.  El CCC tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para la evaluación del cambio. |

**Tabla 12– Planificación y calendarización**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 5 : PLANIFICACIÓN Y CALENDARIZACIÓN | |
| Actividades | Proceder a establecer fechas.  Se detallan las actividades (planificación, ejecución, pruebas).  Se genera el calendario de cambios.  Informar a los implicados en el proceso de cambios.  Se modificar el estado del cambio. |
| Documentación | Solicitud del cambio.  Reporte de la evaluación  Cronograma |
| Políticas | El equipo de desarrollo será el encargado de realizar la planificación del cambio, un plan de backup y de definir las pruebas a realizar tras la implementación del cambio. |

**Tabla 13–Implementación**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 6 : IMPLEMENTACIÓN | |
| Actividades | Se procede a asignar las tareas a equipo de desarrollo.  El equipo de desarrollo procede a implementar el cambio.  Verificar procedimiento de marcha atrás (plan de Backup).  Verificar la realización de pruebas.  El equipo procede a cumplir con la implementación según lo planificado.  Se procede a modificar el estado de RESUELTA.(ver tabla 2) |
| Documentación | Solicitud del cambio.  Plan realizado previamente.  Reglas del negocio.  Cronograma de cambios. |
| Políticas | El estado de la solicitud solo será actualizada su estado a RESUELTA luego de haber implementado el cambio en su totalidad. |

**Tabla 14– Verificación de implementación**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 7 : VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN | |
| Actividades | Revisar los efectos de la implementación.  Se procede a ejecutar las pruebas necesarias de la implementación.  Se procede a ejecutar el plan de backup de ser necesario, en caso surjan inconvenientes.  Identificar la satisfacción de usuarios /clientes.  Se modifica el estado de la solicitud de RESUELTA a VERIFICADA.(ver tabla 2) |
| Documentación | Solicitud del cambio.  Cronograma de cambios. |
| Políticas | El estado de la solicitud de cambio solo será modificada una vez hayan sido probadas y el usuario quede satisfecho. |

**Tabla 15– Cierre**

|  |  |
| --- | --- |
| FASE 8 : CIERRE | |
| Actividades | Se verifica el estado de la solicitud que este como VERIFICADA.(ver tabla 2)  Se modifica el estado de la solicitud de VERIFICADA a CERRADA(ver tabla2) |
| Documentación | Solicitud del cambio. |
| Políticas | Se procede a dar cierre de la solicitud luego de que la FASE de verificación se haya culminado. |