**INTRODUCCIÓN**

**Propósito**

El propósito del presente Plan de Gestión del Cambio es establecer la metodología necesaria para llevar a cabo los cambios de manera planificada, considerando: objetivos, consecuencias potenciales, integridad del sistema de gestión, disponibilidad de recursos y asignación de roles y responsabilidades.

**Alcance**

El presente documento da el alcance del formato de solicitud, del proceso a seguir para la gestión de cambios y sus actividades, de la lista de roles, tipos de estados, tipos de prioridad, tipos de riesgo, y la lista de formatos para los resultados de la evaluación del comité de control de cambios.

**Definiciones**

**Cambio:** Es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso, sistema en el ámbito de los servicios, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados.

**Evaluación del riesgo:** Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.

**Control de cambios:** Es un proceso que garantiza que los cambios sean identificados, planeados, documentados, validados (donde sea relevante), aprobados, verificados y trazables.

Mayor impacto: Cambio que se espera tenga un impacto en la calidad del producto o servicio directamente. Ejemplo: cambios imprevistos o urgentes.

Menor Impacto: No se espera que tenga un impacto en la calidad del producto o servicio directamente.

**Stakeholder:** es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.

**Gestión de cambios:** es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso, sistema en el ámbito de los servicios de TI, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados y hechos.

**Cambio autorizado:** Solicitud aprobada por el comité que resultará en un conjunto de actividades planificadas y su documentación relacionada.

**Comité de cambios:** Grupo de personas que realizan la aprobación y priorización de los cambios.

**RFC:** sigla en inglés de Request for Change que es el término para referirse a las solicitudes de cambio.

# **5**[**. Lista de Formatos para resultado de la Evaluación de**](https://docs.google.com/document/d/1dRWyP5T8oGdy4k1tWDZSgCmLjetwZCpYXF2yHfzw-Vs/edit#heading=h.30j0zll) **Comité de control de cambios**

* Formato de reporte de control de la configuración
* Formato de reporte de solicitud de cambio
* Formato de reporte de riesgos
* Formato de reporte de impactos
* Formato de reporte de auditoría

|  |
| --- |
| **VALIDACIÓN DEL CAMBIO** |
| **Actividades** |
| Reunirse con el cliente y validar los cambios  Actualizar el estado de validación de la solicitud de cambio |
| **Documentación** |
| Documento de validación de cambio |
| **Políticas** |
| Si existe alguna observación, y es necesaria su modificación, se debe de presentar una nueva solicitud de cambio.  Toda solicitud que fue validado exitosamente debe tener el estado Validado.  Toda solicitud que fue validado y se observó debe tener el estado Rechazado. |

|  |
| --- |
| **INFORME Y CIERRE DE LA SOLICITUD DE CAMBIO** |
| **Actividades** |
| Cerrar la solicitud de cambio  Crear el informe de los entregables realizados por solicitud de cambio  Actualizar el estado de cierre de la solicitud de cambio |
| **Documentación** |
| Documento de cierre de solicitud de cambio |
| **Políticas** |
| Entrega de la documentación del cambio no debe superar los 7 días hábiles.  Toda solicitud que aún no fue cerrada debe tener el estado En proceso.  Toda solicitud que fue cerrada debe tener el estado Finalizado. |