PLAN DE GESTIÓN

DE CAMBIOS

EMPRESA BIOSAC

Lima – Perú 2018

Este documento …

**Control de Cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AVANCE** | **VERSIÓN** | **FECHA** |
| Plan Inicial | 1.0.0 | 13/11/2018 |

**Índice**

[INTRODUCCIÓN 5](#_Toc531394311)

[Propósito 5](#_Toc531394312)

[Alcance 5](#_Toc531394313)

[Definiciones 5](#_Toc531394314)

[1. Formato de Solicitud de Cambios 6](#_Toc531394315)

[2. Proceso de Gestión de Cambios 7](#_Toc531394316)

[3. Lista de Roles 7](#_Toc531394317)

[4. Lista de Tablas 7](#_Toc531394318)

[5. Lista de Formatos para resultado de la Evaluación de Comité de control de cambios 8](#_Toc531394319)

[6. Actividades del proceso de Gestión de Cambios 9](#_Toc531394320)

## 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.

## 1[. Formato de Solicitud de Cambios](https://docs.google.com/document/d/1dRWyP5T8oGdy4k1tWDZSgCmLjetwZCpYXF2yHfzw-Vs/edit#heading=h.30j0zll)

A continuación, tenemos el siguiente formato para solicitar cambios en un proyecto de la empresa:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUD DE CAMBIO** | | | |
| **ID:** |  | | |
| **Sistema:** |  | | |
| **Autor:** |  | | |
| **Fuente:** |  | | |
| **Descripción:** |  | | |
| **Justificación:** |  | | |
| **Estado:** |  | **Motivo:** |  |
| **Comité de Control de Cambio (CCC):** |  | | |
| **Prioridad:** |  | | |
| **ID Importancia:** |  | | |
| **Riesgos:** |  | | |
| **Fechas:** |  | | |

## 2. Proceso de Gestión de Cambios



1. Recibir y analizar la solicitud de cambio
2. Clasificar el cambio
3. Evaluar el impacto y riesgo
4. Aceptación de la solicitud del cambio
5. Planificación de la solicitud del cambio
6. Ejecutar la solicitud de cambio
7. Monitoreo del cambio
8. Validación del cambio
9. Informe y cierre de la solicitud de cambio

## 3. Lista de Roles

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ROL** | **RESPONSABILIDADES** | **CANT.** |
| **Gestor de control de cambios** | Es responsable de definir el formato de solicitud de cambios y realizar el plan de gestión de cambios. Se encarga de monitorear los cambios. Además de realizar la planificación de la solicitud de cambio.  Otras de las responsabilidades del gestor es de realizar el informe y cierre de la solicitud de cambio. | 2 |
| **Revisor de control de cambios** | Revisar las solicitudes de cambio para clasificarlos de acuerdo a la prioridad. | 1 |
| **Analista de control de cambios** | Es responsable de evaluar el impacto y el riesgo que tendrá el cambio solicitado. Posteriormente a lo evaluado se tendrá la respuesta de aceptación de la solicitud.  Otras de las responsabilidades que tendrá el analista de control de cambios es de validar el cambio. | 2 |

**4**[**.** **Lista de Tablas**](https://docs.google.com/document/d/1dRWyP5T8oGdy4k1tWDZSgCmLjetwZCpYXF2yHfzw-Vs/edit#heading=h.30j0zll)

**4.1. Tipos de estado**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Estados** | **Adicional** | **Fase** |
| Recibido |  | Recibir y analizar la solicitud de cambio |
| Aceptado | Responsable | Aceptación de la solicitud del cambio |
| Rechazado | Motivo |
| Pendiente | Fecha planificada | Ejecutar la solicitud de cambio |
| En proceso |  |
| Finalizado |  |
| Validado |  | Validación del cambio |
| Rechazado |  |
| En proceso |  | Informe y cierre de la solicitud de cambio |
| Finalizado |  |

**4.2. Tipos de prioridad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IMPACTO** | | |
| **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **URGENCIA** | **Bajo** | **Muy bajo** | **Bajo** | **Medio** |
| **Medio** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **Alto** | **Medio** | **Alto** | **Muy Alto** |
|  | | **PRIORIDAD** | | |

**4.3. Tipos de riesgos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IMPACTO** | | |
| **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **PROBABILIDAD** | **Bajo** | **Menor** | **Menor** | **Moderado** |
| **Medio** | **Menor** | **Moderado** | **Moderado** |
| **Alto** | **Moderado** | **Moderado** | **Mayor** |
| **Muy Alto** | **Moderado** | **Mayor** | **Catastrófico** |
|  | | **RIESGOS** | | |

**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

**6**[**.** **Actividades del proceso de Gestión de Cambios**](https://docs.google.com/document/d/1dRWyP5T8oGdy4k1tWDZSgCmLjetwZCpYXF2yHfzw-Vs/edit#heading=h.30j0zll)

|  |
| --- |
| **Recibir y analizar la solicitud del cambio** |
| **Actividades** |
| Recibir la solicitud de cambio  Estimar el precio del cambio  Analizar los requisitos del cambio  Identificar los requisitos que son dependientes de otros |
| **Documentación** |
| Formulario de solicitud de cambio |
| **Políticas** |
| Toda solicitud de cambio debe estar con el estado VB |

|  |
| --- |
| **Clasificar el cambio** |
| **Actividades** |
| Priorizar solicitud de cambio  Clasificar las solicitudes de cambio por tipo |
| **Documentación** |
| Formulario de clasificación de cambio |
| **Políticas** |
| Toda solicitud debe clasificarse de acuerdo al grado de importancia (bajo, medio o alto)  La solicitud debe ser delegada a un responsable |

|  |
| --- |
| **Evaluar el impacto y riesgo** |
| **Actividades** |
| Evaluar el impacto  Evaluar el riesgo  Estimar el esfuerzo por solicitud de cambio  Evaluar la viabilidad económica |
| **Documentación** |
| Formulario de evaluación de impacto  Formulario de evaluación de riesgo  Documento de evaluación económica |
| **Políticas** |
| Toda solicitud de cambio debe tener su impacto y riesgo.  Asignación de funciones y responsabilidades a cada colaborador para gestionar los riesgos identificados. |

|  |
| --- |
| **Aceptación de la solicitud de cambio** |
| **Actividades** |
| Clasificar las solicitudes de cambio urgentes  Aceptar o rechazar la solicitud de cambio  Actualizar el estado de aceptación de la solicitud de cambio |
| **Documentación** |
| Formulario de aceptación de solicitud de cambio |
| **Políticas** |
| El tiempo de respuesta no debe de superar los 7 días hábiles.  Si se rechaza la solicitud de cambio, indicar el motivo. |

|  |
| --- |
| **Planificación de la solicitud de cambio** |
| **Actividades** |
| Crear un plan para la ejecución de la solicitud de cambio  Agendar la ejecución de la solicitud de cambio |
| **Documentación** |
| Formulario de planificación de la solicitud de cambio.  Cronograma de los cambios solicitados. |
| **Políticas** |
| Todas las solicitudes aceptadas debe tener una fecha estimada de ejecución.  Todas las solicitudes aceptadas debe tener una fecha estimada de pase a producción. |

|  |
| --- |
| **Ejecutar solicitud de cambio** |
| **Actividades** |
| Ejecutar la solicitud de cambio  Modificar todos las unidades afectadas  Actualizar el estado de ejecución de la solicitud de cambio |
| **Documentación** |
| Formulario de seguimiento a la planificación de la solicitud de cambio.  Check List de los cambios ejecutados. |
| **Políticas** |
| Indicar el estado de la solicitud de cambio(pendiente, en proceso o finalizado)  La solicitud de cambio debe estar según el cronograma, caso contrario aplazar fecha y cambiar el estado a pendiente. |

|  |
| --- |
| **Monitoreo del cambio** |
| **Actividades** |
| Verificar el estado en que se encuentra la solicitud del cambio.  Notificar si existe alguna observación en la ejecución de la solicitud del cambio  Crear informe de los resultados del monitoreo |
| **Documentación** |
| Documento de monitoreo del cambio |
| **Políticas** |
| Se debe de monitorear el cambio en el área delegada por lo menos cada 2 días. |

## 4. Lista de Tablas

#### Tipos de estados

…

#### Tipos de prioridad

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IMPACTO** | | |
| **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **URGENCIA** | **Bajo** | **Muy bajo** | **Bajo** | **Medio** |
| **Medio** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **Alto** | **Medio** | **Alto** | **Muy Alto** |
|  | | **PRIORIDAD** | | |

#### Tipos de riesgos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IMPACTO** | | |
| **Bajo** | **Medio** | **Alto** |
| **PROBABILIDAD** | **Bajo** | **Menor** | **Menor** | **Moderado** |
| **Medio** | **Menor** | **Moderado** | **Moderado** |
| **Alto** | **Moderado** | **Moderado** | **Mayor** |
| **Muy Alto** | **Moderado** | **Mayor** | **Catastrófico** |
|  | | **RIESGOS** | | |

## Lista de Formatos para resultado de la Evaluación de 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. |

## Actividades del proceso de Gestión de Cambios

|  |
| --- |
| **Recibir y analizar la solicitud del cambio** |
| **Actividades** |
| Recibir la solicitud de cambio  Estimar el precio del cambio  Analizar los requisitos del cambio  Identificar los requisitos que son dependientes de otros |
| **Documentación** |
| Formulario de solicitud de cambio |
| **Políticas** |
| Toda solicitud de cambio debe estar con el estado VB |

|  |
| --- |
| **Clasificar el cambio** |
| **Actividades** |
| Priorizar solicitud de cambio  Clasificar las solicitudes de cambio por tipo |
| **Documentación** |
| Formulario de clasificación de cambio |
| **Políticas** |
| Toda solicitud debe clasificarse de acuerdo al grado de importancia (bajo, medio o alto)  La solicitud debe ser delegada a un responsable |

|  |
| --- |
| **Evaluar el impacto y riesgo** |
| **Actividades** |
| Evaluar el impacto  Evaluar el riesgo  Estimar el esfuerzo por solicitud de cambio  Evaluar la viabilidad económica |
| **Documentación** |
| Formulario de evaluación de impacto  Formulario de evaluación de riesgo  Documento de evaluación económica |
| **Políticas** |
| Toda solicitud de cambio debe tener su impacto y riesgo.  Asignación de funciones y responsabilidades a cada colaborador para gestionar los riesgos identificados. |

|  |
| --- |
| **Aceptación de la solicitud de cambio** |
| **Actividades** |
| Clasificar las solicitudes de cambio urgentes  Aceptar o rechazar la solicitud de cambio  Actualizar el estado de aceptación de la solicitud de cambio |
| **Documentación** |
| Formulario de aceptación de solicitud de cambio |
| **Políticas** |
| El tiempo de respuesta no debe de superar los 7 días hábiles.  Si se rechaza la solicitud de cambio, indicar el motivo. |

|  |
| --- |
| **Planificación de la solicitud de cambio** |
| **Actividades** |
| Crear un plan para la ejecución de la solicitud de cambio  Agendar la ejecución de la solicitud de cambio |
| **Documentación** |
| Formulario de planificación de la solicitud de cambio.  Cronograma de los cambios solicitados. |
| **Políticas** |
| Todas las solicitudes aceptadas deben tener una fecha estimada de ejecución.  Todas las solicitudes aceptadas deben tener una fecha estimada de pase a producción. |