****

**PLAN DE GESTION DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **HISTORIAL DE REVISION** | |
| **FECHA** | **NOMBRES Y APELLIDOS** |
| 28/11/17 | Ana Samainego |
| 29/11/17 | Claudia Palomino Narváez |
| 01/12/17 | Ana Samainego |

**PLAN DE GESTION DE CAMBIOS**

1. **Introducción**

La Consultora SPPEN es una empresa dedicada a brindar soluciones informáticas y servicios de consultoría de software, cuya misión es crear valor e incrementar la productividad sus clientes mediante el uso de Tecnologías de la Información, enfatizando en factores como la innovación, la personalización y el compromiso con sus clientes, empleados y proveedores.

El propósito del presente documento es establecer las actividades, procesos, mecanismos y canales para la correcta implementación de los cambios solicitados en el software. Para llevar un proceso de gestión de Cambios, se ha elaborado el presente plan que describe el manejo de las actividades correspondientes a los proyectos de desarrollo de software a cargo de la Consultora SPPEN.

El ciclo de vida comprende ocho (08) fases: Recibir y analizar la Petición, Clasificar el cambio, Evaluación del impacto y riesgos, Aprobación del cambio, Planificación y calendarización, Implementación, Verificación de la implementación y Cierre.

El presente documento está dirigido al jefe del proyecto, a los desarrolladores, comité de cambios y auditor, quienes se encargarán de la evaluación, aceptación e implementación del cambio solicitado.

1. **Gestión de Cambios**
   1. **Organización**

En la Figura Nº 1 se detalla las ocho fases de la gestión de cambios que se aplican a las solicitudes de cambio que realiza un usuario.

**Gestión de Cambios**

Figura N° 1: Gestión de Cambios

* 1. **Formato**

En la tabla N° 1, se muestra el formato que debe ser usado cuando se identifique una nueva solicitud de cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| ID | <SC-número-nombre> |
| SISTEMA | <acrónimo del sistema> |
| FECHA DE SOLICITUD | <fecha de petición de cambio> |
| ESTADO | <estado del cambio> |
| FUENTE | <persona que identificado la necesidad del cambio/cargo> |
| AUTOR | <persona que formaliza la petición del cambio/cargo> |
| DESCRIPCION | <definir el cambio solicitado, detallando “donde” y “quien”> |
| JUSTIFICACION | <explicar el argumento del cambio solicitado> |
| FECHA DE ACEPTACION | <fecha de aceptación de la solicitud de cambio> |
| USUARIO QUE ACEPTÓ | <usuario que aceptó de la solicitud de cambio > |
| COMITE DE CONTROL DE CAMBIOS | <personas que integran el comité de control de cambios> |
| FECHA APROBACIÓN | <fecha de aprobación de la solicitud de cambio > |
| FECHA DE INICIO DE IMPLEMENTACION | <fecha de inicio de implementación de la solicitud de cambio > |
| EQUIPO DE DESARROLLO | <personas que integran el equipo de desarrollo> |
| FECHA FIN DE IMPLEMENTACION | <fecha fin de la implementación de la solicitud de cambio > |
| FECHA DE VERIFICACION | <fecha de verificación de la solicitud de cambio > |
| AUDITOR | <persona que realiza la auditoria> |
| FECHA CIERRE | <fecha cierre de a solicitud del cambio> |

Tabla N° 1: Formato de solicitud de cambio

* 1. **Tipificación de cambios**

1. **Cambio estándar**

Realiza el proceso completo para la implementación del cambio.

1. **Cambio urgente**

Repara un error que se encuentra deteniendo la operación y que tiene un impacto negativo de alto nivel.

* 1. **Estados de cambio**

1. **Pendiente:** Cuando la solicitud de cambio ha sido registrada.
2. **Aceptado:** Cuando se ha realizado el analisis de la solicitud del cambio y es admitida.
3. **No aceptado:** Cuando se ha realizado el analisis de la solicitud del cambio y no es admitida.
4. **En evaluación:** Cuando el Comité de Control de Cambios se encuentra evaluando el impacto del cambio**.**
5. **Aprobado:** Cuando se ha analizado el impacto del cambio y el Comité de Control de Cambios aprueba la solicitud.
6. **Rechazado:** Cuando se ha analizado el impacto del cambio y el Comité de Control de Cambios rechaza la solicitud.
7. **En desarrollo:** Cuando la solicitud ha sido aprobada y el área de desarrollo se encuentran realizando el cambio.
8. **Implementado:** Cuando el cambio ha sido ejecutado.
   1. **Prioridad de cambios**

La prioridad será definida teniendo en cuenta dos aspectos muy importantes: urgencia e impacto del cambio solicitado, según lo especificado en la tabla N° 7.

* 1. **Impacto:** Se determinará considerando el costo que ocasiona realizar el cambio, las tablas y los casos de uso que serán afectados.
  2. **Urgencia:** Se determinará de acuerdo al tiempo requerido para su implementación.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **IMPACTO** | | |
|  |  | **BAJO** | **MEDIO** | **ALTO** |
| **URGENCIA** | **BAJA** | BAJA | MODERADA | MEDIA |
| **MADIA** | MODERADA | MEDIA | ALTA |
| **ALTA** | MEDIA | ALTA | URGENTE |
| **URGENTE** | URGENTE | URGENTE | URGENTE |
|  |  | **PRIORIDAD** | | |

Tabla N° 7: Matriz de prioridad de cambios

* 1. **Fases**

A continuación se detalla las actividades, documentación y políticas establecidas para cada una de las fases de gestión de cambios cuando se realice una nueva solicitud de cambio. Cabe mencionar que para las actividades a realizarse para el cambio de tipo “URGENTE” se detallará en el literal 2.7.

* + 1. **Recibir y analizar la Petición**

1. **Actividades**

* El encargado revisa la solicitud
* Si la información registrada en la solicitud de cambio es correcta y está completa se acepta la solicitud caso contrario se rechaza.

1. **Documentación**

* No se realizará la revisión de la documentación.

1. **Políticas**

* Si el cambio solicitado no está debidamente justificado no se acepta la solicitud del cambio.
* Si el título de la solicitud de cambio no tiene relación con la descripción no se acepta la solicitud.
* Si el cargo no le corresponde al autor no se acepta la solicitud.
* El plazo máximo para el analisis de la solicitud de cambio es de 2 días.