****

**PLAN DE GESTION DE CAMBIOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **HISTORIAL DE REVISION** | |
| **FECHA** | **NOMBRES Y APELLIDOS** |
| 28/11/17 | Ana Samainego |
| 29/11/17 | Claudia Palomino |
| 01/12/17 | Ana Samainego |
| 02/12/17 | Claudia Palomino |

**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.
  + 1. **Clasificar el cambio**

1. **Actividades**

* El responsable revisa detalladamente la solicitud
* En base al literal 2.4 “Tipificación de cambios” y 2.5 “Prioridad de cambios”, se realizará la clasificación de los cambios solicitados.

1. **Documentación**

* Se revisará la solicitud de cambio.

1. **Políticas**

* Se registra la clasificación del cambio de la solicitud.
  + 1. **Evaluación del impacto y riesgos**

1. **Actividades**

* El encargado del comité de control de cambios convocara a una reunión
* Se evaluarla solicitud de acuerdo a la matriz de prioridades definida en el literal 2.5.
* Se realiza el análisis del alcance del cambio.
* Se realiza el análisis del impacto en otros cambios.
* Se realiza el análisis de ítems afectados.
* Se genera un documento donde se muestre el impacto del cambio.

1. **Documentación**

* Se revisará la matriz de trazabilidad de requisitos vs casos de uso.
* Se revisará la matriz de trazabilidad de casos de uso vs clases.

1. **Políticas**

* La evaluación no debe exceder más de tres días.
* Deben estar presentes todos los integrantes del comité del control de cambios.
  + 1. **Aprobación del cambio**

1. **Actividades**

* El comité de control de cambios aprueba la ejecución del cambio solicitado.
* Deriva la solicitud de cambio al área de desarrollo.

1. **Documentación**

* Analisis del documento donde se muestre el impacto del cambio.

1. **Políticas**

* El comité de control de cambio es el único quien puede realizar la aprobación del cambio.
* Se notifica los cambios a los involucrados por medio del correo corporativo.
  + 1. **Planificación y calendarización**

1. **Actividades**

* El responsable del equipo de desarrollo convoca a una reunión
* Definen las fechas implementación del cambio.
* Replanificar los cambios afectados.
* Actualizar el calendario de implementación de cambios

1. **Documentación**

* Calendario de cambios.
* Análisis del documento donde se muestre el impacto del cambio

1. **Políticas**

* El área de desarrollo define las fechas de la ejecución del cambio como máximo en dos días.
  + 1. **Implementación**

1. **Actividades**

* El equipo de desarrollo con revisa el calendario de implementación de cambios para iniciar según las fechas establecidas
* El equipo de desarrollo ejecuta el cambio.
* Realiza pruebas.
* Pase a producción del cambio.
* Notificar a los iteresados.

1. **Documentación**

* Solicitud de cambio.
* Calendario de implementación de cambios

1. **Políticas**

* No se implementa el cambio si no realizaron las pruebas.
* Se debe tener implementado un rollback en caso surgiera alguna falla en la implementación
  + 1. **Verificación de la implementación**

1. **Actividades**

* Comprobar que el cambio implementado corresponde a lo solicitado.

1. **Documentación**

* Solicitud de cambio.

1. **Políticas**

* El usuario que solicito el cambio se encargará de la verificación.
  + 1. **Cierre**

1. **Actividades**

* Realizar el cambio de estado de la solicitud según el literal 2.4 “Estados del cambio”.

1. **Documentación**

* Solicitud de cambio.

1. **Políticas**

* El usuario realizará el cierre de la solicitud de cambio en un plazo de dos días como máximo luego de notificar su implementación
  1. **Cambios urgentes**

1. **Actividades**

* El responsable del comité de control de cambios de urgencia.
* Analiza la solicitud de cambio.
* Aprueba la solicitud de cambio.
* Replanifica cambios afectados.
* Prepara e implementación del cambo.
* Revisa del cambio.

1. **Documentación**

* Solicitud de cambio.
* Calendario de cambio
* Se revisará la matriz de trazabilidad de requisitos vs casos de uso.
* Se revisará la matriz de trazabilidad de casos de uso vs clases.

1. **Políticas**

* Los cambios urgentes serán aprobados y justificados por el comité de urgencia.
* La reunión del comité de urgencia se realizará sin estimar horarios ni fechas festivas, feriados o fin de semana.
* Si el cabio no es urgente deberá ser reclasificado y continuar con las fases de la solicitud de cambio.