

**Plan de Gestión de Cambios**

**Historial de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Descripción | Autor |
| 31/05/2018 | 0.1 | Introducción, propósito | Atria Casiano |
| 01/06/2018 | 0.2 | Procesos | Atria Casiano |
| 06/06/2018 | 0.3 | Fases del proceso | Atria Casiano |
| 06/06/2018 | 0.4 | Tipos de cambios | Atria Casiano |
| 06/07/2018 | 0.5 | Estado de las solicitudes | Atria Casiano |
| 06/07/2018 | 1.0 | Solicitud de cambio | Atria Casiano |
|  |  |  |  |

**Tabla de Contenidos**

1. **Introducción**
2. **Formato de Solicitud del Cambio**
3. **Tipificación de los cambios**
4. **Estado de las solicitudes**
5. **Procesos de Gestión del Cambio**
   1. Analizar la petición
   2. Clasificar el cambio
   3. Evaluación del Impacto y riesgos
   4. Aprobación del cambio
   5. Planificación y calendarización
   6. Implementación
   7. Verificación de la implementación
   8. Cierre
6. **Introducción**

StackCode es una empresa peruana que se caracteriza por dirigir las tendencias tecnológicas del mercado y construir las mejores soluciones tecnológicas.

Actualmente brindamos soluciones personalizadas a diversos clientes alrededor del país, por ello, tener una amplia variedad es insostenible sin un control de versiones por lo que se establece el presente plan de gestión de cambios.

El documento Plan de Gestión de Cambios define las actividades y funciones para gestionar y controlar el cambio durante las diferentes etapas del proyecto.

Este documento está destinado al jefe del proyecto, el equipo del proyecto y cualquier líder de alto nivel, cuyo apoyo es necesario para llevar a cabo este plan

1. **Formato de Solicitud del Cambio**

En la tabla 01 se muestra el formato de solicitud del cambio que será utilizado por la empresa StackCode.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID Solicitud** | <Generado automáticamente> | | | |
| **Proyecto** |  | | | |
| **Fecha** |  | | | |
| **Fuente** |  | | | |
| **Autores** |  | | | |
| **Descripción** |  | | | |
| **Justificación** |  | | | |
| **Prioridad** | [ ]Baja [ ]Normal [ ]Alta [ ]Urgente | | | |
| **Estado** | [ ]Analizado [ ]Implementado  [ ]Clasificado [ ]Verificado  [ ]Evaluado [ ]Cerrado  [ ]Aprobado [ ]Rechazado  [ ]Planificado [ ]Anulado | | | |
| **Descripción de la Solución** |  | | | |
| **Comité de Control de Cambios** | | | | |
| **Integrantes** | | **Rol** | **Firma** | **Fecha** |
|  | |  |  | \_\_/\_\_/\_\_\_\_ |
|  | |  |  | \_\_/\_\_/\_\_\_\_ |
|  | |  |  | \_\_/\_\_/\_\_\_\_ |

**Tabla 01.** Formato de Solicitud del Cambio

1. **Tipificación de los cambios**

En la tabla 02 se observa la prioridad que podrá tener la solicitud de cambio. La prioridad de un cambio se evalúa como bajo, medio, alto y urgente, dependiendo del impacto y la urgencia de este, se deben tener en cuenta los posibles impactos y las consecuencias potenciales de estos impactos.

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

**Tabla 02.** Matriz Urgencia vs Impacto

La tabla 03 nos dice como se clasificará el cambio según la prioridad obtenida del análisis anterior:

|  |  |
| --- | --- |
| **Prioridad** | **Tipo de Cambio** |
| **Urgente** | Cambio Urgente |
| **Alta** | Cambio Urgente |
| **Media** | Cambio Estándar |
| **Baja** | Cambio Estándar |

**Tabla 03.** Prioridad de cambios

La tabla 04 describe los tipos de cambio que se consideran en el proceso de Gestión del cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Cambio** | **Descripción** |
| Cambio Urgente | El cambio repara un error que tiene un impacto negativo alto en el negocio y se encuentra deteniendo la operación en las actividades de los usuarios. Este cambio urgente tiene un proceso establecido. |
| Cambio Estándar | El cambio sigue el proceso completo para la implementación del cambio, es decir cumple con cada una de las fases del proceso de gestión de cambios. |
| Cambio Pre-aprobado | Es un cambio que ha sido aprobado por el gerente de la empresa, el cual requiere atención inmediata. Este tipo de cambio pasa por alto la prioridad que tenga algún cambio que se esté desarrollando. |

**Tabla 04.** Descripción de tipos de cambio

1. **Estado de las solicitudes**

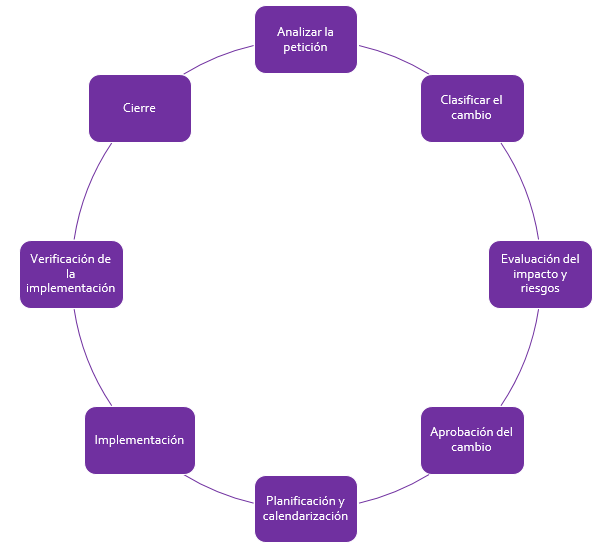
En la tabla 05 se lista los posibles estados en los que se encontrarán las solicitudes durante el proceso de gestión del cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| ANALIZADO | La solicitud ha analizada y está en espera de ser clasificada. |
| CLASIFICADO | La solicitud ha sido clasificada y está en espera de que sus impactos y riesgos sean evaluados |
| EVALUADO | Los impactos y riesgos han sido evaluados y la solicitud de cambio está en espera de ser aprobada. |
| APROBADO | La solicitud de cambio ha sido aprobada y está en espera de ser asignada. |
| PLANIFICADO | La solicitud de cambio ha sido asignada y está en espera para ser implementada. |
| IMPLEMENTADO | La solicitud de cambio ha sido implementada y está en espera de ser verificada a través de pruebas |
| PENDIENTE DE CIERRE | La solicitud ha sido verificada y su implementación está siendo validada por los usuarios. |
| CERRADA | La solicitud de cambio ha sido completada, ha pasado las fases de prueba, validación y las actualizaciones han sido publicadas. |
| RECHAZADA | La solicitud es rechazada. |
| ANULADA | La solicitud ha demorado mucho tiempo en ser atendida y por ello es anulada. |

**Tabla 05.** Estado de las solicitudes

1. **Procesos de Gestión del Cambio**

El proceso de control de cambios gestiona la solicitud, evaluación, aprobación y ejecución de cambios surgidos (solicitudes de mejoras o reporte de defectos) identificados durante el desarrollo y explotación del software. Cuando la solicitud de cambio afecta a un ítem bajo línea base requerirá aprobación del CCC; caso contrario serán gestionadas por el gerente del proyecto y el arquitecto de software. En la figura 01 se pueden observar las fases que contiene el proceso de Gestión de Cambios:



**Figura 01.** Procesos de gestión del cambio

**5.1. Analizar la petición**

En la tabla 06 se definirán las actividades, documentación y políticas del primer proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.1.1. Actividades** |
| * Registrar o rechazar la solicitud de cambio * Gestionar la solicitud de cambio |
| **5.1.2. Documentación** |
| * Plan de Gestión de cambios * Solicitud del cambio * Una vez la solicitud es verificada, esta pasa al estado ANALIZADO y será enviado para su clasificación. De no ser notificado el cambio de estado al solicitante en un plazo de 5 días, este será automáticamente pasado a un estado de ANULADO y el solicitante tendrá que volver a realiza una nueva solicitud. |
| **5.1.3. Reglas o políticas** |
| * Si la descripción del cambio no es clara, la solicitud será rechazada. * La justificación del cambio debe ser viable para la empresa. * La solicitud debe de haber sido aprobada por el dueño del sistema. * La solicitud tiene un máximo de 5 días hábiles como máximo para ser atendida y validada. |

**Tabla 06.** Analizar petición

**5.2. Clasificar el cambio**

En la tabla 07 se definirán las actividades, documentación y políticas del segundo proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.2.1. Actividades** |
| * Analizar el tipo de cambio y su prioridad (CCC). * Analizar la solicitud cambio * Una vez las actividades de este proceso son culminadas, la solicitud de cambio pasa a un estado CLASIFICADO. |
| **5.2.2. Documentación** |
| * Plan de Gestión de cambios * Solicitud del cambio |
| **5.2.3. Reglas o políticas** |
| * Todos los cambios utilizan la cola de espera para ser atendidos. * El comité tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para clasificar el cambio. |

**Tabla 07.** Clasificar el cambio

**5.3. Evaluación del Impacto y riesgos**

En la tabla 08 se definirán las actividades, documentación y políticas del tercer proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.3.1. Actividades** |
| * Identificación y análisis del impacto del cambio. * Analizar el riesgo del cambio. * Verificación y análisis del impacto en alcances. * Analizar el impacto sobre los cambios en curso. * Analizar los ajustes del cronograma de actividades. * Una vez las actividades sean culminadas, la solicitud pasa a un estado EVALUADO. De ser rechazada por aspectos de riesgos, se tendrá que adjuntar un texto describiendo la razón de rechazo y/o adjuntar documentos o correos expendidos por personal encargado de gestión de riesgos de la empresa. |
| **5.3.2. Documentación** |
| * Solicitud del cambio |
| **5.3.3. Reglas o políticas** |
| * Todos los cambios que no tengan clasificación serán rechazados. * Esta fase debe ser apoyada por los miembros de la empresa a los que afecta el cambio. * Todos los cambios utilizan la cola de espera para ser atendidos. * El CCC tiene un plazo máximo de 3 días hábiles para clasificar el cambio. |

**Tabla 08.** Evaluación del Impacto y riesgos

**5.4. Aprobación del cambio**

En la tabla 09 se definirán las actividades, documentación y políticas del cuarto proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.4.1. Actividades** |
| * Consultar la clasificación del cambio. * Decidir la aprobación del cambio. * Analizar las relaciones con otros cambios. * Agrupar los cambios en entregas a fin de consolidar un único si fuera posible. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa un estado de APROBADO. |
| **5.4.2. Documentación** |
| * Plan de Gestión de cambios * Solicitud del cambio |
| **5.4.3. Reglas o políticas** |
| * Todos los cambios utilizan la cola de espera para ser atendidos. |

**Tabla 09.** Aprobación del cambio

**5.5. Planificación y calendarización**

En la tabla 10 se definirán las actividades, documentación y políticas del quinto proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.5.1. Actividades** |
| * Definir las fechas en base a la fecha de solicitud del cambio y al calendario del cambio. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado PLANIFICADO. |
| **5.5.2. Documentación** |
| * Cronograma * Solicitud del cambio |
| **5.5.3. Reglas o políticas** |
| * El equipo de implementación deberá obtener libre acceso a la información histórica sobre el proceso de negocio que afecta el cambio. |

**Tabla 10.** Planificación y Calendarización

**5.6. Implementación**

En la tabla 11 se definirán las actividades, documentación y políticas del sexto proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.6.1. Actividades** |
| * Asignación de tareas a los miembros del equipo encargado de la implementación. * Verificar la realización de pruebas. * Implementar el cambio. * Actualizar las líneas bases afectadas. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado IMPLEMENTADO. |
| **5.6.2. Documentación** |
| * Cronograma * Solicitud del cambio * Formatos de seguimiento de desarrollo del sistema |
| **5.6.3. Reglas o políticas** |
| * Los pases a producción deberán contar con un previo aviso a las áreas que utilizan el sistema/módulo, y un posterior aviso cuando culmine la implementación del pase. * Los pases a los ambientes de Test y aseguramiento de la calidad deberán contar copias de seguridad más recientes de repositorio de datos en caso se requiera. |

**Tabla 11.** Implementación

**5.7. Verificación de la Implementación**

En la tabla 12 se definirán las actividades, documentación y políticas del sétimo proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.7.1. Actividades** |
| * Revisión de las consecuencias de la implementación. * Medir la satisfacción de los usuarios utilizando encuestas. * Una vez finalizadas las actividades, la solicitud pasa al estado PENDIENTE DE CIERRE. |
| **5.7.2. Documentación** |
| * Solicitud del cambio * Formato de encuesta |
| **5.7.3. Reglas o políticas** |
| * Las encuestas se deben realizar mediante intervenciones cortas a los usuarios. |

**Tabla 12.** Verificación de la Implementación

**5.8. Cierre**

En la tabla 13 se dará cierre a la solicitud de cambio.

|  |
| --- |
| **5.8.1. Actividades** |
| * La solicitud pasa al estado FINALIZADA. |
| **5.8.2. Documentación** |
| * Solicitud del cambio |
| **5.8.3. Reglas o políticas** |
|  |

**Tabla 13.** Cierre