

Plan de Gestión de Cambios

2017

Plan de Gestión del Cambio

## Recibir y analizar la petición

### Actividades

* Rellenar el formato de solicitud de cambios y enviarlo al grupo encargado de la gestión del cambio; esta actividad es realizada a través del portal interno de la empresa en el cual se encuentra la plantilla y la funcionalidad de envío (solicitante).
* Verificar la consistencia en las fechas del formato rellenado (CCB)

### Documentación

* SFT\_PGCambios llenado por solicitante
* Ticket de mesa de ayuda para la solicitud

### Reglas o políticas

* En el formato de solicitud de cambios, debe encontrarse las firmas del encargado de área del solicitante.
* Una vez la solicitud es verificada, esta pasa a estado de VERIFICADO y será escalado 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.

## Clasificar el cambio

### Actividades

* Se evalúa la prioridad del cambio a partir del análisis del tipo y prioridad (CCB).
* Analizar la consistencia de los detalles del cambio solicitado (CCB).

### Documentación

* SFT\_PGCambios llenado por solicitante

### Reglas o políticas

* Los detalles del cambio en la SFT\_PGCambios deben ser consistentes.
* Una vez las actividades de este proceso son culminadas, la solicitud de cambio pasa a un estado CLASIFICADO.

## Evaluación del impacto y riesgos

### Actividades

* Identificación y posterior análisis del impacto del cambio en el sistema/componente objetivo.
* Identificación y análisis del riesgo del cambio (CCB).
* Verificación y análisis del impacto en alcances o cambios en curso (CCB).
* Ajuste de cronograma en base a fechas del documento (CCB).

### Documentación

* SFT\_PGCambios llenado por solicitante

### Reglas o políticas

* 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.

## Aprobación del cambio

### Actividades

* Verificación de firmas del solicitante y encargado del área del solicitante (CCB).
* Análisis de relaciones y/o contradicción con otros cambios en curso o pendientes (CCB).
* Agrupamiento junto con otros cambios con el fin de consolidar un único posible (CCB). entregable.
* Aprobación por parte del encargado del sistema/módulo a modificación.
* Digitalización del documento.

### Documentación

* SFT\_PGCambios llenado por solicitante
* Ticket de mesa de ayuda para la solicitud.

### Reglas o políticas

* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa un estado de APROBADO.
* De haber una transición entre los encargados del área del usuario solicitante, se deberá presentar ante el comité de cambios con el fin de dar a conocer esta situación.

## Planificación y calendarización

### Actividades

* Definición de fechas en base a la fecha de solicitud del cambio y fecha requerida, además del calendario de cambios (CCB).
* Informar al solicitante las fechas establecidas (CCB).

### Documentación

* Calendario de cambios.
* SFT\_PGCambios llenado por solicitante

### Reglas o políticas

* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado PLANIFICADO.

## Implementación

### Actividades

* Asignación de tareas a responsables de cambios/desarrollo/mantenimiento (CCB)
* Verificación de correcta preparación del cambio a los ambientes de Test, QA y PROD.
* Verificación procedimiento de Rollback.
* Verificación de preparación y realización de pruebas.
* Implementación del cambio en los ambientes de Test, QA y PROD.
* Actualización de las líneas bases afectadas.

### Documentación

* Calendario de cambios
* SFT\_PGCambios llenado por solicitante
* mato de seguimiento de planes de trabajo.

### Reglas o políticas

* Los pases a PROD 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 QA deberán contar copias de seguridad más recientes de repositorio de datos en caso se requiera.
* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado IMPLEMENTADO.

## Verificación de la implementación

### Actividades

* Revisión de efectos secundarios de la implementación.
* Identificación de satisfacción de usuarios/clientes en base a encuestas insitu o remotas.

### Documentación

* SFT\_PGCambios llenado por solicitante
* Formato de encuesta.

### Reglas o políticas

* Las encuestas y/o seguimiento de efectos del cambio se deberá realizar mediante intervenciones cortas a los usuarios por lo menos 2 veces al día.
* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado PENDIENTE DE CIERRE.

## Cierre

### Actividades

### Documentación

* SFT\_PGCambios llenado por solicitante

### Reglas o políticas

* La solicitud pasa al estado FINALIZADA