

Plan de Gestión de Cambios

2017

Plan de Gestión del Cambio

## Introducción

En SemiFusaTech (SFT) nos caracterizamos por dirigir las tendencias tecnológicas y estar en el TOP de nuestro país construyendo las mejores soluciones tecnológicas.

Actualmente brindamos soluciones personalizadas a diversos clientes alrededor del país, al tener una variedad demasiado grande es insostenible sin un control de versiones por lo que se establece el siguiente plan.

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

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

## Proceso de Gestión de cambio

El proceso de gestión de cambios se aplica cuando un elemento de la configuración va a sufrir una modificación por alguna razón específica, a continuación una ilustración de las fases del control de cambios

Figura N°1 Fases del control de cambios

## 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 caso contrario será rechazará y se termina el proceso. * La solicitud tiene un máximo de 5 días hábiles como máximo para ser atendida y validada. * 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. |

## Tabla N°1 Recibir y analizar petición

## 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 |
| * El comité tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para clasificar el cambio * Una vez las actividades de este proceso son culminadas, la solicitud de cambio pasa a un estado CLASIFICADO. * Cualquier observación debe anexarse a la solicitud de cambio. |

## Tabla N°2 Clasificar el cambio

## 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 |
| * Esta fase puede ser apoyada por diversos miembros de la empresa a la que concierna el cambio * 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. * El comité tiene un plazo máximo de 3 días hábiles para clasificar el cambio |

## Tabla N°3 Evaluación del impacto y riesgo

## 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. |

## Tabla N°4 Aprobación del cambio

## 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 |
| * El equipo de implementación deberá obtener libre acceso a la información histórica sobre el proceso de negocio que afecta el cambio. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado PLANIFICADO. |

## Tabla N°5 Planificación y calendarización

## 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. |

## Tabla N°6 Implementación

## 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. |

## Tabla N°7 Verificación de la implementación

## Cierre

Se dará cierre a la solicitud de cambio cuya etapa de verificación post-implementación se haya culminado.

## Tipificación de los cambios

La tipificación de cambios para SFT es la siguiente:

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

## Tabla N°8 Tipificación de los cambios

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. La tabla 9 nos dice como se clasificará el cambio según la prioridad obtenida del análisis realizado:

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

## Tabla N°9 Priorización

En la tabla 10, se describe cada uno de los tipos de cambios que se consideran en el proceso de la Gestión de Cambios.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 N°10 Descripción de tipo de cambio

## Estados de las solicitudes

Las solicitudes de cambio se evalúan y se les asignará uno de los tipos de estado que se observan en la tabla 4.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| *Recibido* | La solicitud ha sido recibida, pero aún no ha sido aprobada o asignada. |
| *En clasificación* | La solicitud se encuentra siendo clasificada, de acuerdo al tipo de cambio que el comité de control de cambios considere que es. |
| *En evaluación* | La solicitud está siendo evaluada para ser aprobada o rechazada. |
| *Aprobado* | La solicitud de cambio ha sido aprobada y asignada. |
| *En planificación* | A la solicitud se le están asignando fechas, planificando así el cambio con las áreas afectadas. |
| *En implementación* | La solicitud de cambio está siendo implementada y se realizarán además pruebas de su desarrollo. |
| *En verificación* | La solicitud de cambio ha sido revisada y su implementación está siendo validada con los usuarios. |
| *Cerrado* | La solicitud de cambio ha sido completada, ha pasado las fases de prueba, validación y las actualizaciones han sido publicadas. |
| *Rechazado* | La solicitud fue rechazada, y se devuelve al área solicitante. |

## Tabla N°11 Estado de las solicitudes

## Solicitud de cambio

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Asunto:** | Agregar nuevo formulario para el alquiler de instrumentos musicales | | | **Control ID:** | | 02-Nuevo formulario de alquiler de instrumentos musicales | |
| **Proyecto:** | SLM - Sistema de Locales Musicales | | | **Fecha Solicitud:** | | 18-10-2017 | |
| **Autores:** | Scrum Master, Deza Culque Edwin Junior | | | **Fuente:** | | Dueño del negocio, Mario José Córdova Taza | |
| **Prioridad:** | [ ] Baja [ ] Medio [ ] Alta [ ] Urgente | | | | | | |
| **Descripción del Cambio** | | | | | | | |
| El cambio solicitado en: “Agregar un nuevo formulario de alquiler de instrumentos musicales”  Se desea agregar un formulario de alquiler de instrumentos junto con la recepción de locales musicales como una nueva opción de botón en la ventana principal de la aplicación web. Esta nueva opción abrirá una nueva vista en donde el usuario podrá completar un formulario describiendo los instrumentos que desea alquilar así como otros detalles de tiempo de alquiler y costo estimado. | | | | | | | |
| **Justificación** | | | | | | | |
| Actualmente la empresa usa un sistema de papeleo para el control de esta nueva área de negocio, el principal propósito de este nuevo mantenimiento es para facilitar la gestión de esta nueva opción de negocio en la que la empresa está incursionando además de reducir gastos en recursos de oficina y logística. | | | | | | | |
| **Fase del Proyecto** | | | | | | | |
| [ ] Recepción  [ ] Clasificación  [ ] Evaluación | | | [ ] Aprobación  [ ] Planificación  [ ] Implementación | | [ ] Verificación  [ ] Cierre | | |
| **Impacto Estimado** | | | | | | | |
| Esfuerzo (hrs): | | Tamaño: | | Costo: $ | | | Documentos: |
| **Descripción de la Solución** | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| [ ] Documentación Asociada | | | [ ] Autorizado CCC (S/N) | | Fecha Atención: | | |
| **Impacto Real** | | | | | | | |
| Esfuerzo (hrs): | | | Costo: | | Documentos: | | |
| Realizado por: | | | | | | | |
| **Comité de Control de Cambios** | | | | | | | |
| **Integrantes:** | 1. Chavez Gutierrez César  2. Deza Culque Edwin  3. Claudio Zavaleta Junior | | | | | | |
| **Aprobado por:**  1. Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  2. Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  3. Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ | | | | | | | |

## Tabla N°12 Solicitud de cambio