**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**



Versión 1.0

Junio del 2016

1. **INTRODUCCIÓN**

**1.1. Propósito**

1. **Roles de la Gestión de Cambio**
2. **Tipificación de la solicitud de cambios**

Los cambios tienen que ser descritos y clasificados para su mejor gestión.

**3.1. Tipos de cambios**

**3.2 Prioridad de las solicitudes de cambios**

Las solicitudes de cambios son atendidas de acuerdo a su urgencia y al impacto que el cambio respectivo tenga, de acuerdo a estos dos aspectos se les asigna una prioridad, así podemos gestionar mejor aquellos cambios que requieran de nuestra inmediata atención.

1. **Proceso General de la Gestión de Cambios** -Karem

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 se describirán las actividades, la documentación necesaria y las políticas para cada una de las fases del proceso de Gestión de Cambios.

**1.** **Recibir y Analizar la Petición**

**Actividades**

* Se completa el documento de Solicitud de Cambio.
* Asignación del grupo de gestión del cambio.
* Verificar la petición de cambio.
* Entregar el documento de la solicitud de cambio al CCC.

**Documentación**

* Formato de la Solicitud de Cambio.

**Políticas**

* El Responsable de la Solicitud debe completar todos los campos que se especifican como necesarios en el documento de la solicitud de cambio, caso contrario se rechazará y se termina el proceso.
* Sólo se registrará el cambio en el momento en que el CCC autorice el mismo.
* Esta autorización tiene un máximo de 3 días para generarse y el escalamiento que se realiza es el siguiente:
  + Analista de cambios: 1 día
  + Coordinador Técnico: 1 día
  + Comité de Control de Cambios: 1 día
* Pasados estos 3 días sin obtenerse la autorización del CCC, se rechazará y se dará por cerrado el proceso.

**2.** **Clasificar el cambio**

**Actividades**

* Análisis inicial del cambio (tipo y prioridad).
* Análisis de la solicitud de cambio.

**Documentación**

* Solicitud de cambio (SC).

**Políticas**

* La información del SC debe ser completa y consistente.
* El tipo y prioridad del SC debe de ser documentada y anexarse a la solicitud de cambio.
* Cualquier observación debe anexarse a la solicitud de cambio.
* Todas las actividades durante el proceso de clasificación se deben documentar en la herramienta suministrada para la gestión de SC.

**3.** **Evaluación del impacto y riesgos**

**Actividades**

* Identificación de las áreas del sistema afectadas.
* Identificación de las personas expertas en estas áreas (DBA, Analista funcional, Analista técnico, etc.)
* Identificación y análisis del impacto del cambio de parte del CCC y el grupo de personas expertas afectadas al cambio.
* Analizar el riesgo del cambio.
* Verificar la modificación al alcance del cambio.
* Ajustar el plan de trabajo del cambio.
* Analizar el impacto sobre los cambios en curso.

**Documentación**

* Matriz de UC vs Clases.
* Matriz de Requerimientos vs UC.
* Formato de Solicitud de Cambio.

**Políticas**

* En esta actividad se puede contar con participación de diversos miembros del equipo de proyectos como los analistas, arquitectos de software y programadores.
* Los impactos y riesgos que afecten alguna funcionalidad del software en producción deberán ser comunicados al responsable de la solicitud de cambio.
* Si los cambios impactan a clientes del negocio o de manera general a la organización (redes, agenda, internet, etc.) se deberá presentar ante el comité de cambios como un cambio de mayor prioridad.
* Para finalizar el Análisis de Impacto de los cambios en curso, en el caso de proyectos debe existir la medición de pruebas realizadas, entregas y el diseño aprobado por parte de arquitectura.
* Todo cambio que genere un cambio de versión sobre cualquier componente de TI, debe adjuntar su correspondiente explicación frente al impacto sobre las aplicaciones, servidores o BD, para poder adelantar un análisis de riesgo apropiado.

**4.** **Aprobación del cambio**

**Actividades**

* Consultar la clasificación del cambio
* Decidir aprobación del cambio.
* Analizar relaciones con otros cambios.
* Comunicar la aprobación del cambio.
* Agrupar cambios en entregas.

**Documentación**

* Formato de Solicitud de Cambio.

**Políticas**

* Se debe actualizar la solicitud de cambio, asignando al responsable del cambio junto con las observaciones como resultado del análisis realizado en las anteriores actividades.
* Todo cambio mayor o crítico debe ser aprobado por el comité de cambios, y los cambios urgentes son aprobados por el comité de urgencias.
* Todas las actividades durante este procedimiento se deben documentar en la herramienta suministrada para la gestión de la SC.
* Comunicar al responsable de la solicitud del cambio y a los miembros involucrados en los procesos de gestión de cambios.

**5.** **Planificación y Calendarización**

**Actividades**

* Definir fechas.
* Informar a los implicados del cambio.
* Asignar el equipo que estará a cargo de la implementación del cambio

**Documentación**

* Calendario de Cambios

**Políticas**

* El equipo de la implementación deberá obtener libre acceso a la información histórica sobre el proceso de negocio que afecta el cambio.
* El grupo de gestión de cambios, realizará en forma conjunta con el proceso de gestión de entrega, la planificación del cambio en el tiempo, coordinando la inter-relación y el efecto sobre los cambios que están en marcha.
* Las solicitudes de cambio que hayan cumplido con el ciclo del proceso hasta la fase de aprobación, tendrán un seguimiento continuo.
* Se oficializaran las fechas estimadas para la puesta en producción del cambio solicitado, actualizando también las fechas de los otros cambios si es que se ven afectados.

**6.** **Implementación**

**Actividades**

* Asignación de tareas a los miembros del equipo a cargo de la implementación.
* Dar seguimiento a los planes de trabajo para el cambio.
* Verificar la realización de pruebas
* Implementación del cambio.

**Documentación**

* Calendario de Cambios.
* Herramientas de Organización de Tareas.

**Políticas**

* El responsable de la implementación gestionara las tareas que se asignen a cada miembro del equipo de la implementación.
* El responsable de la implementación deberá solicitar los recursos necesarios para las pruebas que realizarán previos a la presentación del usuario final.
* El equipo de liberación tiene un día hábil (24 horas) para poder realizar la puesta en producción del cambio solicitado.

**7.** **Cambios Urgentes**

**Actividades**

* Convocar a comité de cambios de emergencia
* Analizar solicitud de cambio
* Aprobar el cambio
* Re planificar cambios afectados
* Preparar e implementar el cambio
* Realizar pruebas al cambio
* Revisar el cambio

**Documentación**

* Matriz Trazabilidad UC vs Requisitos
* Lista de requisitos
* Especificación de Casos de Uso
* Calendario de cambios
* Plan de gestión de la configuración
* Documento de análisis
* Documento de diseño

**Políticas**

* El comité de cambios deberá analizar la solicitud de cambios en un promedio de tiempo no mayor a 3 horas.
* El comité de cambios de emergencia es el encargado de aceptar la solicitud de cambio.
* El comité de cambios de emergencia debe justificar que el cambio sea urgente, en caso no serlo se deberá reclasificar la solicitud de cambio.

**8.** **Verificación de la Implementación**

**Actividades**

* Revisar efectos.
* Identificar la satisfacción de usuarios.

**Documentación**

* Calendario de Cambios.
* Reporte de Release Implementados.

**Políticas**

* Se debe evaluar la satisfacción de los usuarios haciendo un monitoreo por siete días hábiles.
* En caso de alguna eventualidad, el analista debe comunicar al CCC.

**9.** **Cierre**

**Políticas**

* Se dará cierre a la solicitud de cambio cuya etapa de verificación post-implementación se haya culminado.
* Se dará cierre a las SC cuya verificación de actualización se haya completado de acuerdo al procedimiento establecido en Gestión de Configuraciones, validado y aprobado por el Gerente.
* Se dará cierre a las SC cuyo proceso de licencia se haya culminado de acuerdo a los procedimientos establecidos por Gestión de la Entrega.

1. **Plan de contingencia ante SOLICITUDES de CAMBIOS URGENTES**
2. **Formato de Solicitud de cambios**
3. **Herramientas de Gestión de Cambios**