Plan de Gestión de Control de Cambios

Empresa GXO

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Versión | Hecha por | Revisada por | Validada por | Fecha | Motivo |
| 1.0 | AH | - | - | 02/06/14 | **Creación del Plan de Gestión de Control de Cambios** |
| 1.1 | CZ | - | - | 03/06/14 | **Versión Inicial de:**   * **Recibir y Analizar la Petición** * **Clasificar el Cambio** |
| 1.2 | RD | - | - | 03/06/14 | **Propósito, Alcance** |
| 1.3 | AH | - | - | 13/07/14 | **Completado del plan de control** |
|  |  |  |  |  |  |

**INDICE**

[**1.Introducción**](#h.30j0zll)

[1.1.Propósito](#h.1fob9te)

[1.2.Alcance](#h.3znysh7)

[1.3.](#h.2et92p0)Roles y Responsabilidades

[**2.**](#h.3dy6vkm)**Estándares de la empresa**

[2.1.Tipos](#h.1t3h5sf) de cambios

[2.2.Priorización](#h.4d34og8) de los cambios

[**3.Fases**](#h.26in1rg) **de Control de cambios**

[3.1.Recibir](#h.lnxbz9) y Analizar la Petición

[3.2.](#h.44sinio)Clasificar el Cambio

[3.3.Evaluación](#h.4i7ojhp) del Impacto y Riesgos

[3.4.Aprobación](#h.2xcytpi) del Cambio

[3.5.Planificación](#h.1ci93xb) y Calendarización

3.6.Implementación

[3.7.Verificación](#h.1ci93xb) de la Implementación

[3.8.Cierre](#h.1ci93xb)

**Plan de Gestión de Control de Cambios**

1. **Introducción**

El presente documento establece las bases técnicas y administrativas del Plan de Gestión de Control de Cambios de la empresa GXO, permitiendo controlar los cambios que el cliente solicite para determinados proyecto según su necesidad. Este documento define la estructura de los proyectos y los métodos para:

* Recibir y Analizar la petición de cambio del cliente.
* Clasificar la petición de cambio enviada por el cliente según criterios de la empresa.
* Evaluar el impacto y riesgo que puede afectar al proyecto la solicitud de cambio.
* Aprobar la petición de cambios.
* Planificar y calendarizar la implementación de los cambios.
* Implementar los cambios aprobados.
* Verificar la correcta implementación de los cambios.
* Cerrar el proceso de control de cambios
  1. **Propósito**

El objetivo del presente documento es controlar los cambios de los diferentes artefactos de un proyecto y gestionar el proceso de cambios para una necesidad del cliente. Esto incluye definir las actividades, documentos y políticas que se deben tener en cuenta para poder llevar a cabo el proceso de cambios y tener el debido control de los proyectos, de tal manera de preservar su funcionamiento y satisfacer al cliente.

* 1. **Alcance**

El plan de gestión de cambios debe involucrar a todas las fases proceso del control de cambios. Este plan de gestión de control de cambios se aplica para todos los proyectos de la empresa GXO, a excepción de los proyectos donde se indique que no aplicará este documento, para lo cual se elaborará un plan de gestión de control de cambios, teniendo en cuenta el plan de gestión de control de cambios de la empresa. Las actividades incluidas dentro del Proceso de Control de Cambios son:

* Recibir y Analizar la Petición
* Clasificar el Cambio
* Evaluación del Impacto y Riesgos
* Aprobación del Cambio
* Planificación y Calendarización
* Implementación
* Verificación de la Implementación
* Cierre

* 1. **Roles y Responsabilidades**

Se ha tenido en cuenta los siguiente roles y responsabilidades para el desarrollo del Proceso de Control de Cambios

*1.3.1. Roles:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rol | Persona Asignada | Responsabilidades | Nivel de Autoridad |
| Gestor de la Configuración | Alexander Huamán | Controlar y ejecutar las tareas de la SCM en los diferentes proyectos. | Autoridad para realizar las funciones de la SCM |
| Comité de Control de Cambios | Cesar Zegarra, Alexander Huamán, Dennis Torres, Juan Guerrero | Grupo responsable de procesar las solicitudes de cambio que afectan a ítems bajo una línea base. | Autoridad sobre los cambios que pueden realizarse en cada proyecto. |
| Bibliotecario | Ricardo Díaz | Crear, definir y autorizar accesos sobre el repositorio de trabajo para la empresa. | Autoridad sobre el repositorio de trabajo de todos la empresa, |

*1.3.2. Responsabilidades:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividad | Rol | Responsabilidad |
| Identificación de la configuración | GC | Identificación de ítems que se desarrollaran durante cada proyecto |
| Control de la configuración | CCC | Revisar las solicitudes de cambios y dar su conformidad si procede el cambio. Además explicar las consecuencias del cambio al gerente de la empresa. |
| Estado de la contabilidad de la SCM | GC | Documentar los cambios realizados en los diferentes ítems. Además llevar un informe del estado de la SCM. |
| Gestión y Entrega de Releases de Software | GC | Empaquetar y entregar la correcta versión del software al cliente. |
| Definir el repositorio para el proyecto | GC, Bibliotecario | Determinar que herramienta se usará como repositorio para los proyectos de la empresa |
| Asignar accesos a ítem del repositorio | Bibliotecario | Restringir el acceso a ciertos ítems del repositorio y asignar usuarios, según corresponda el uso. |

1. **Estándares de la empresa**

Para poder priorizar los cambios que solicitan los clientes, la empresa ha tenido en cuenta lo siguiente:

*2.2.1. Niveles de Urgencia:* Según el cliente que tanta necesidad tiene de que se realice el cambio

* **Bajo:** el cambio involucra a la interface gráfica del sistema o a defectos que no permitan el uso de las pantallas del sistema. (Usabilidad)
* **Medio**: el cambio involucra el tiempo de respuesta del sistema, así como, la aptitud de las funciones presentes en el sistema para las tareas requeridas. (Funcionalidad – Adecuación, Eficiencia)
* **Alto:** El cambio involucra la disposición de resultados o efectos correctos en los diferentes módulos. (Funcionalidad – Exactitud)
* **Urgente:** El cambio involucra la recuperabilidad del sistema y la tolerancia a fallos.

(Fiabilidad)

*2.2.2. Niveles de Impacto:* Según el cliente, el Project Manager y el gerente de la empresa, que tanto impacto tiene el cambio sobre el proyecto, y sobre la empresa.

* **Bajo:** el cambio afecta a módulos independientes del sistema.
* **Medio:** el cambio afecta a varios módulos del sistema que dependen de módulos del mismo sistema.
* **Alto:** el cambio afecta a módulos de los cuales dependen otros sistemas internos o externos.
* **Crítico:** el cambio afecta una cantidad no depreciable de módulos del mismo sistema y externos y/o causa cambios en la arquitectura/diseño del sistema.

En base a lo plantado anteriormente, se tiene el siguiente cuadro donde muestra el nivel de prioridad para los cambios solicitados por los clientes:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IMPACTO** | | | |
| **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **Crítico** |
| **URGENCIA** | **Bajo** | Bajo | Bajo | Medio | - |
| **Medio** | Bajo | Medio | Alto | - |
| **Alto** | Medio | Alto | Urgente | Urgente |
| **Urgente** | Medio | Alto | Urgente | Urgente |
|  | | **PRIORIDAD** | | | |

Del cuadro, tenemos la siguiente priorización de los cambios:

* **Bajo:** puede ser conveniente realizar este cambio junto a otros.
* **Medio:** Es conveniente realizar el cambio pero siempre que ello no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad.
* **Alta:** un cambio que debe realizarse sin demora pues está asociado a errores conocidos que deterioran apreciablemente la calidad del sistema.
* **Urgente**: es necesario resolver un problema que está provocando una interrupción o deterioro grave del servicio del sistema.

1. **Fases del Control de Cambios**

En esta sección se describe cómo se realizarán las actividades de la gestión de la configuración y mantenimiento de los artefactos del proyecto.

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

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * Crear la solicitud de cambio por parte del cliente. * Formar el comité de control de cambios para el proceso de control. * Revisar en primera instancia la solicitud del cliente por parte de su superior. * Aprobar solicitud de cambio por parte del jefe a cargo. * Recibir la solicitud de cambio por parte de la secretaria de la empresa. * Revisar que la solicitud de cambio este correctamente formulada. * Archivar las solicitudes de cambio aprobadas en esta primera fase. |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Formato de Solicitud de Cambio * Solicitud de Cambio del cliente completada |
| ***POLÍTICAS*** |
| * La secretaria aceptará solicitudes de cambio aprobadas por el jefe de área de donde proviene la solicitud. * El periodo de elaboración de la solicitud es de 3 días, que incluye el llenado del formato de la solicitud de cambio, la aprobación del jefe del área y entrega a la secretaria de la empresa. * Si la solicitud de cambio, aprobada por el jefe del área, no contiene todos los campos llenados, se retornará dicha solicitud al jefe del área, notificándole el motivo de la no aprobación de su solicitud. |

* 1. **Clasificar el Cambio**

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * Analizar la prioridad e impacto que figura en la solicitud de cambio recibida. * Analizar el cambio según los estándares de tipificación y priorización de la empresa. * Separar las solicitudes de cambio según su tipo. * Entregar las solicitudes al comité de control de cambios |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Solicitud de Cambio aprobada y clasificada. |
| ***POLÍTICAS*** |
| * Las solicitudes de cambios deben poseer información válida y consistente. * Las solicitudes de cambio urgentes y críticas son llevadas de inmediato al comité de control de cambios para su pronta implementación. * Las solicitudes de cambio estándares serán evaluadas por el comité de control de cambios para verificar el impacto y riesgo que tendrán. |

* 1. **Evaluación del Impacto y Riesgos**

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * Revisar las solicitudes de cambio clasificadas anteriormente. * Revisar el impacto que se ha considerado en cada solicitud. * Analizar los riesgos de implementar el cambio en el proyecto. * Realizar un ajuste al plan de trabajo ya elaborado. * Analizar los efectos que tendrán los nuevos cambios sobre cambios que se están implementando. |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Cronograma del Plan de Proyectos * Solicitud de cambio aprobada y clasificada. * Matriz de trazabilidad Requisitos vs Casos de Uso |
| ***POLÍTICAS*** |
| * El impacto de los cambios son evaluados en el periodo de un día. * Los cambios que tienen un alto impacto en el proyecto requerirán una evaluación más detallada, durando un total de 2 días. * Todo análisis de impacto y riesgo se debe detallar en un documento adjunto a la solicitud de cambio. |

* 1. **Aprobación del Cambio**

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * El comité de control de cambios debe decidir sobre la aprobación de los cambios. * Analizar si los cambios aprobados tienen relación entre sí. * Agrupar los cambios que tengan relación. |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Solicitudes de cambio * Documento de análisis del cambio |
| ***POLÍTICAS*** |
| * El comité decide aprobar los cambios mediante aprobación de los miembros. * Toda decisión realizada con respecto a la aprobación de los cambios se le avisa a las áreas que lo solicitaron mediante un correo electrónico. |

* 1. **Planificación y Calendarización**

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * Definir las fechas de los cambios * Realizar la re planificación de los cambios en curso que son afectados * Ajustar el cronograma de cambios según las fechas establecidas * Informar a los implicados en los cambios sobre las fechas determinadas |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Solicitudes de cambio * Documento de análisis de cambio * Cronograma de Plan de Proyectos * Calendario de cambios |
| ***POLÍTICAS*** |
| * Se realizará un seguimiento a los cambios que se han aprobado y planificado. * Si los cambios en cursos necesitan re planificación se realizará, teniendo en cuenta las necesidades del negocio. * Se enviará por correo electrónico la calendarización de los cambios a las personas implicadas en la implementación y las áreas del negocio respectivas. |

* 1. **Implementación**

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * Asignar tareas a los desarrolladores * Verificar la preparación del cambio * Realizar seguimiento a los planes de trabajo definidos * Verificar los procedimientos de marcha atrás en caso de ser necesarios. * Verificar la realización de las pruebas a los cambios * Realizar la implementación del cambio |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Solicitudes de cambio * Calendario de Cambios * Formato de Seguimiento de Trabajo |
| ***POLÍTICAS*** |
| * El seguimiento de planes de trabajo se da en un estimado de 5 días. * Los involucrados en el seguimiento de los planes de trabajo son: Analista, gestor de cambio y jefe de proyecto. |

* 1. **Verificación de la Implementación**

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * Revisar los efectos de los cambios implementados * Revisar el grado de satisfacción de los usuarios * Revisar el correcto funcionamiento del proyecto luego de los cambios |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Solicitudes de cambio * Calendarios de cambios * Matriz de trazabilidad requerimientos vs casos de uso |
| ***POLÍTICAS*** |
| * El plazo de la verificación de los cambios se dará en un tiempo de 5 días. * Se realizará una encuesta de satisfacción a los usuarios con respecto a los cambios implementados. * Los usuarios encuestados serán los jefes de área de negocio que fue afectado por el cambio. |

* 1. **Cierre**

|  |
| --- |
| ***ACTIVIDADES*** |
| * Realizar cierre a las solicitudes de cambio. * Se elaborará un acta de cierre con respecto a los cambios realizados. * Se disolverá el comité de control de cambios hasta una próxima convocatoria |
| ***DOCUMENTACIÓN*** |
| * Solicitudes de cambio * Acta de cierre |
| ***POLÍTICAS*** |
| * Las solicitudes de cambio que hayan sido implementadas y se hayan verificado serán cerradas. * También se cerraran las solicitudes de cambio cuyo licenciamiento se haya culminado. |