|  |
| --- |
| WhatsApp%20Image%202018-04-03%20at%203.03.05%20PM.jpeg  **Plan de Gestión de Cambios**  **V 1.0** |

Contenido

[**1.**](#_gjdgxs) **Introducción** 5

[a)](#_30j0zll) Objetivo del documento 5

[b)](#_1fob9te) Alcance 5

[c)](#_3znysh7) Definiciones 5

[**2.**](#_2et92p0) **Formato de Solicitud de Cambio (RFC)** 5

[**3.**](#_tyjcwt) **Tipos de Estado de las Solicitudes de Cambios** 5

[**4.**](#_3dy6vkm) **Cuadro de Clasificación de los Cambios** 5

[**5.**](#_4d34og8) **Prioridad de Cambios** 5

[**6.**](#_2s8eyo1) **Fases del Proceso** 5

[6.1.](#_17dp8vu) Recibir y Analizar la Petición 5

[a)](#_3rdcrjn) Actividades 6

[b)](#_26in1rg) Documentos asociados 6

[c)](#_lnxbz9) Políticas 6

[6.2.](#_35nkun2) Clasificar el cambio 6

[a)](#_1ksv4uv) Actividades 6

[b)](#_44sinio) Documentos asociados 6

[c)](#_2jxsxqh) Políticas 6

[6.3.](#_z337ya) Evaluación del Impacto y Riesgos 6

[a)](#_3j2qqm3) Actividades 6

[b)](#_1y810tw) Documentos asociados 6

[c)](#_4i7ojhp) Políticas 6

[6.4.](#_2xcytpi) Aprobación del Cambio 6

[a)](#_1ci93xb) Actividades 6

[b)](#_3whwml4) Documentos asociados 6

[c)](#_2bn6wsx) Políticas 6

[6.5.](#_qsh70q) Planificación y Calendarización 6

[a)](#_3as4poj) Actividades 6

[b)](#_1pxezwc) Documentos asociados 6

[c)](#_49x2ik5) Políticas 6

[6.6.](#_2p2csry) Implementación 6

[a)](#_147n2zr) Actividades 6

[b)](#_3o7alnk) Documentos asociados 6

[c)](#_23ckvvd) Políticas 6

[6.7.](#_ihv636) Verificación de la Implementación 6

[a)](#_32hioqz) Actividades 7

[b)](#_1hmsyys) Documentos asociados 7

[c)](#_41mghml) Políticas 7

[6.8.](#_2grqrue) Cierre 7

[a)](#_vx1227) Actividades 7

[b)](#_3fwokq0) Documentos asociados 7

[c)](#_1v1yuxt) Políticas 7

[6.9.](#_4f1mdlm) Casos Excepcionales: Casos Urgentes 7

[a)](#_2u6wntf) Actividades 7

[b)](#_19c6y18) Documentos asociados 7

[c)](#_3tbugp1) Políticas 7

# **Introducción**

## Objetivo del documento

## Alcance

## Definiciones

# **Formato de Solicitud de Cambio (RFC)**

/\*Tabla con su descripción previa… traten de que no sea la misma… copien de otro lado… pero si ven que está bien la que está en el doc que paso Gustavo ni modo queda, pero asegúrense de revisarlo a detalle\*/

# **Tipos de Estado de las Solicitudes de Cambios**

Existen diferentes estado con respecto a la Solicitud de Cambios, en el cual definiremos cada una de ellas en esta sección:

|  |  |
| --- | --- |
| Estado | Definicion |
| Enviada | Este estado se produce como resultado de un nuevo envío de solicitud de cambio, la actualización de una solicitud de cambio existente o la consideración de una solicitud de cambio pospuesta para un ciclo de release nuevo |
| Propuesta | Se determina que la solicitud de cambio es válida, pero está "fuera del ámbito" del release actual. Las solicitudes de cambio que se encuentran en estado Pospuesta se conservarán y se volverán a considerar en release futuros. |
| Duplicada | Una solicitud de cambio en este estado se considera un duplicado de otra solicitud de cambio que ya se ha enviado. Cuando la solicitud de cambio se coloca en estado duplicada, se evitará varios pasos del proceso de revisión y por lo tanto ahorrará un montón de tiempo. |
| Rechazada | Se determina que una solicitud de cambio es rechazada, luego de haber sido evaluada por el CCC y haberse decido que no se llegará a implementar. |
| Más información | No hay datos suficientes para confirmar la validez de una solicitud de cambio. Se le notificará al usuario que se debe proporcionar más datos. |
| Abierta | Se ha determinado que una solicitud de cambio en este estado se encuentra “en el ámbito” del release actual y que espera una resolución. |
| Asignada | Se ha asignado una solicitud de cambio abierta en función del tipo de solicitud de cambio. |
| Resuelta | Significa que la resolución de esta solicitud de cambio se ha completado y que está preparada para su verificación. |
| Verificada | Una solicitud de cambio en este estado se ha verificado en una compilación de prueba y ya está preparada para incluirse en un release. |
| Cerrada | Solicitud de cambio que no requiere atención. Este es el último estado que se puede asignar a una solicitud de cambio. Una solicitud de cambio se puede cerrar: después de que la resolución verificada se haya validado en una compilación del release, cuando se confirme el estado de Rechazada o cuando se confirme que es un Duplicado de una solicitud de cambio existente. |

# **Cuadro de Clasificación de los Cambios**

En este punto se detalla cómo clasificar el cambio en base al procedimiento para la implementación del cambio y según el objeto de cambio.

|  |
| --- |
| **Según el procedimiento para la lmplementadón del cambio.** |
| A Cambio Estándar  Sigue el proceso completo para la implementación del Cambio |
| B Cambio Urgente  Reparar un error en un servicio de TI que tiene un impacto negativo de alto nivel en el negocio y se encuentra deteniendo la operación |
| C Cambio Pre-Aprobado  Pre-autorizado por la gestión del cambio, tiene un procedimiento establecido y aceptado. |

|  |
| --- |
| **Según el objeto de cambio** |
| A Cambio Correctivo  El cambio a realizarse será para corregir algún inconveniente que se presenta en el sistema |
| B Cambio de Mejora  El cambio a realizarse será para mejorar algún módulo que funciona sin problemas, pero no de manera óptima |
| C Cambio de Agregación  El cambio a realizarse será para adicionar una nueva funcionalidad al sistema. |

# **Prioridad de Cambios**

En este punto se detalla los niveles de prioridad que se aplican a cada uno de los cambios. La prioridad es la escala que determina la importancia relativa de un cambio sobre otro que también está pendiente, esto ayudará para establecer un calendario de los cambios a realizar más adelante. La prioridad se determinará en base a dos dimensiones, las cuales son las siguientes:

* Urgencia: Una medida del tiempo en que una incidencia, un problema o un cambio tendrán un impacto significativo para el negocio.
* Impacto: Una medida del efecto de una incidencia, problema o cambio en los procesos de negocio. Está a menudo basado en cómo serán afectados los niveles de servicio.

El cálculo realizado en función del impacto y la urgencia que se combinan en una matriz de priorización, es similar a la siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | IMPACTO | | |
| Bajo | Medio | Alto |
| URGENCIA | Baja | Baja | Moderada | Media |
| Media | Moderada | Media | Alta |
| Alta | Media | Alta | Urgente |
| Urgente | Urgente | Urgente | Urgente |
|  | | **PRIORIDAD** | | |

A partir de esto se tendrá 4 niveles de prioridad de cambios:

* URGENTE: Es necesario resolver el problema que está provocando una interrupción o deterioro grave del servicio. Un cambio de prioridad urgente desencadena un proceso denominado cambio de emergencia.
* ALTA: Un cambio que debe realizarse sin demora pues está asociado a errores conocidos que deterioran apreciablemente la calidad del servicio.
* MEDIA: Es conveniente realizar el cambio, pero siempre que ello no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad.
* BAJA: Puede ser conveniente realizar este cambio junto a otros, cuando se decidan actualizar ciertos paquetes de software.

# **Fases del Proceso**

(Para cada fase poner actividades, documentación y las políticas necesarias- Repoio, pero por favor POR FAVOR… busquen más cosas según lo que les toque… no planchen planchen…) (EN CUANTO A LAS ACTIVIDADES, POR FAVOR TRATAR DE MEJORARLAS. RECUERDEN QUE DEBEN SER VERBOS…De ahí que las actividades en el doc que pasó Gustavo deben reformularse y de considerarse necesario añadir actividades pero que mantengan relación o sirvan para explicar mejor que se hace.)

## Recibir y Analizar la Petición

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Clasificar el cambio

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Evaluación del Impacto y Riesgos

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Aprobación del Cambio

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Planificación y Calendarización

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Implementación

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Verificación de la Implementación

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Cierre

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Casos Excepcionales: Casos Urgentes

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas