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

Contenido

[**1.** **Introducción** 5](#_Toc516168621)

[a) Objetivo del documento 5](#_Toc516168622)

[b) Alcance 5](#_Toc516168623)

[c) Definiciones 5](#_Toc516168624)

[**2.** **Formato de Solicitud de Cambio (RFC)** 5](#_Toc516168625)

[**3.** **Tipos de Estado de las Solicitudes de Cambios** 5](#_Toc516168626)

[**4.** **Cuadro de Clasificación de los Cambios** 5](#_Toc516168627)

[**5.** **Prioridad de Cambios** 5](#_Toc516168628)

[**6.** **Fases del Proceso** 5](#_Toc516168629)

[6.1. Recibir y Analizar la Petición 5](#_Toc516168630)

[a) Actividades 6](#_Toc516168631)

[b) Documentos asociados 6](#_Toc516168632)

[c) Políticas 6](#_Toc516168633)

[6.2. Clasificar el cambio 6](#_Toc516168634)

[a) Actividades 6](#_Toc516168635)

[b) Documentos asociados 6](#_Toc516168636)

[c) Políticas 6](#_Toc516168637)

[6.3. Evaluación del Impacto y Riesgos 6](#_Toc516168638)

[a) Actividades 6](#_Toc516168639)

[b) Documentos asociados 6](#_Toc516168640)

[c) Políticas 6](#_Toc516168641)

[6.4. Aprobación del Cambio 6](#_Toc516168642)

[a) Actividades 6](#_Toc516168643)

[b) Documentos asociados 6](#_Toc516168644)

[c) Políticas 6](#_Toc516168645)

[6.5. Planificación y Calendarización 6](#_Toc516168646)

[a) Actividades 6](#_Toc516168647)

[b) Documentos asociados 6](#_Toc516168648)

[c) Políticas 6](#_Toc516168649)

[6.6. Implementación 6](#_Toc516168650)

[a) Actividades 6](#_Toc516168651)

[b) Documentos asociados 6](#_Toc516168652)

[c) Políticas 6](#_Toc516168653)

[6.7. Verificación de la Implementación 6](#_Toc516168654)

[a) Actividades 7](#_Toc516168655)

[b) Documentos asociados 7](#_Toc516168656)

[c) Políticas 7](#_Toc516168657)

[6.8. Cierre 7](#_Toc516168658)

[a) Actividades 7](#_Toc516168659)

[b) Documentos asociados 7](#_Toc516168660)

[c) Políticas 7](#_Toc516168661)

[6.9. Casos Excepcionales: Casos Urgentes 7](#_Toc516168662)

[a) Actividades 7](#_Toc516168663)

[b) Documentos asociados 7](#_Toc516168664)

[c) Políticas 7](#_Toc516168665)

# **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**

(Agregar un diagrama de estados-para que no sea repoio total)

# **Cuadro de Clasificación de los Cambios**

(Repoiar el cuadro, pero darle un formato distinto-NO SOLO CAMBIEN COLORES HDPS)

# **Prioridad de Cambios**

(Parafrasear todo lo que diga y el grafico ponerlo como tabla no como imagen)

# **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

* Asignar de las actividades identificadas, a cada uno de los miembros que forman parte del grupo a cargo de la implementación del cambio
* Verificar la correcta planificación del cambio, realizando seguimiento si fuese necesario.
* Verificar los procedimientos de backup para el cambio, son importantes para tener un punto de partida del cambio.
* Verificar la realización de las pruebas necesarias para el cambio.
* Implementar el cambio.
* Modificar el estado de la solicitud de cambio según corresponda.

### Documentos asociados

* Plan de Gestión de Cambios
* Calendario de Cambios
* Formato de Solicitud de Cambio (RFC)

### Políticas

* El gestor de la configuración será el encargado de verificar que la planificación del cambio, los procedimientos de backup y las pruebas a realizarse, se encuentren correctamente definidas y válidas.
* Una vez que se haya el revisado el cambio y que los campos de información necesarios se encuentren detallados correctamente en la solicitud de cambio, se procederá a actualizar el estado del cambio.
* El estado de la solicitud de cambio se modificará de acuerdo a la decisión tomada por el Comité de Control de Cambio.
* El estado de la solicitud de cambio será modificado por el Comité de Control de Cambios de acuerdo al avance de la implementación.

## Verificación de la Implementación

### Actividades

* Ejecutar las pruebas, definidas anteriormente, para los cambios.
* Ejecutar los planes de backup, en caso que el cambio implementado genere inconvenientes o un resultado inesperado.
* Modificar el estado de la solicitud de cambio según corresponda.
* Identificar la satisfacción de los usuarios.

### Documentos asociados

* Plan de Gestión de Cambios
* Calendario de Cambios
* Formato de Solicitud de Cambio (RFC)

### Políticas

* Se evaluará la satisfacción de los clientes en base a una encuesta realizada a los usuarios finales.
* Se mantendrá comunicación periódica para asegurar los resultados de la encuesta.
* El estado de la solicitud de cambio se modificará una vez que se tenga el resultado de las pruebas, ya sea aprobatorio o desaprobatorio.

## Cierre

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas

## Casos Excepcionales: Casos Urgentes

### Actividades

### Documentos asociados

### Políticas