

EVERSOFT

**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

**Versión 1.2**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 08/06/2017 | **1.0** | Primera Versión del Plan de Gestión de Cambios | Kevin Avalos Ocaña |
| 26/06/2018 | **1.1** | Se actualizo la tipificación de cambios | Ricardo Condor Aranda |
| 27/06/2019 | **1.2** | Corrección de procesos | Kevin Avalos Ocaña |

**Tabla de Contenido**

[**1.** **Introducción** 1](#_Toc517866531)

[1.1 Propósito 1](#_Toc517866532)

[**2.** **Solicitud de cambio** 1](#_Toc517866533)

[**3.** **Roles de la Gestión de Cambios** 2](#_Toc517866534)

[**4.** **Tipificación de los Cambios** 2](#_Toc517866535)

[**5.** **Proceso de Gestión de Cambios** 3](#_Toc517866536)

[**6.** **Estados de las Solicitudes** 6](#_Toc517866537)

**Plan de Gestión de Cambios**

# **Introducción**

## **Propósito**

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

Este documento está destinado al director del proyecto, el equipo del proyecto, el sponsor del proyecto y cualquier líder de alto nivel que tenga interés en apoyar en el proceso de cambios.

Buscamos cumplir con las expectativas de nuestros clientes y brindar un mejor servicio con responsabilidad y transpariencia.

# **Solicitud de cambio**

La solicitud de cambios deberá seguir la siguiente plantilla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** |  | **N° Solicitud** |  |
| **Tipo** |  | **Estado** |  |
| **Sistema/Módulo** |  | **Fecha requerida** |  |
| **Descripción del cambio** |  | | |
| **Detalles del cambio** |  | | |
| **Fecha de Entrega** | |  | |
| **Responsable** | |  | |
| **Impacto** | |  | |
| **Riesgo** | |  | |
| **Justificación de Aprobación o Rechazo** | |  | |
| **Firmas** | |  | |

# **Roles de la Gestión de Cambios**

En la tabla 01 se definen los roles que se necesitan para operar la gestión de cambios.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre del Rol | Descripción | Responsabilidad |
| Consejo de Control de Cambios | Es la junta de control de cambios que decide aprobar o rechazar un cambio y que designa los otros roles del proceso. | * Autorizar, rechazar, o diferir solicitudes de cambio. * Decidir qué cambios se aprueban, rechazan, o difieren. |
| Gerente de Proyecto | Persona responsable de alcanzar los objetivos del proyecto. | * Hacer recomendaciones sobre los cambios. * Evaluar impactos de las Solicitudes de Cambio y hacer recomendaciones. * Aprobar Solicitudes de Cambio. |
| Gestor de Cambios | Es el responsable del proceso del cambio y, de todas las tareas asignadas a la Gestión de Cambios. | * Evaluar el impacto y riesgo de los cambios. * Asegurar que los ítems del proyecto estén correctamente actualizados. |
| Stakeholders | Usuarios interesados en solicitar cambios cuando lo crea conveniente y oportuno. | * Solicitar cambios |

***Tabla 01 – Roles de la gestión de cambios***

# **Tipificación de los Cambios**

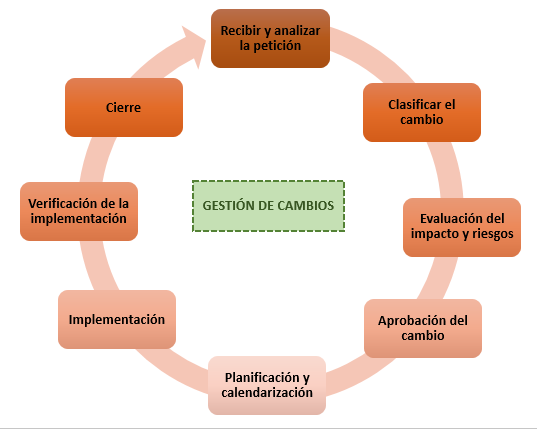
A continuación, en la Tabla 02 mencionaremos los tipos de prioridades usadas en EverSoft para un mejor control de la gestión de cambios.

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE** | **DESCRIPCION** |
| Baja | Son pequeños cambios que no afectan el funcionamiento del sistema y que puede ser conveniente dejarlos a un lado para resolver tareas más primordiales, no son muy importantes, pero si tenerlos en consideración. |
| Media | Cambio que es conveniente realizar siempre y cuando no haya uno de más alta prioridad como pendiente, no es un cambio urgente. |
| Alta | Cambio que debe ser realizado sin demora de manera urgente, puede estar asociado a errores que dañen la calidad de un sistema y su funcionamiento. |
| Urgente | Cambios necesarios de resolver en el mínimo tiempo posible, de manera urgente ya que pueden estar relacionados a la interrupción de un sistema y/o actividades del cliente. |

***Tabla 02. Tipificación de Cambios***

# **Proceso de Gestión de Cambios**

Es el proceso responsable de gestionar las solicitudes de cambio. Este proceso tiene las siguientes etapas:



**Fig 1. Proceso de gestión de cambios**

**4.1. Recepción de Solicitud de cambio:**

**a. Actividades**

* El stakeholder contacta al área de mesa de ayuda o al Project Manager (en caso el cambio involucre una falla del sistema que perjudique al cliente), para reportar la incidencia enviando un correo electrónico con el detalle del cambio que se desea realizar.
* Captar las solicitudes y preparar el documento con el detalle que corresponde al cambio.
* Se registra el cambio en la plataforma de Tickets de mesa de ayuda y se adjunta la solicitud de cambio a dicho ticket con el detalle proporcionado por el usuario.

**b. Documentación**

* RFC con el detalle otorgado por el solicitante.
* Ticket de mesa de ayuda para la solicitud.

**c. Reglas o Políticas**

* Tiempo de respuesta máximo de 24 h en caso el cambio hace referencia a una incidencia en el sistema. Caso contrario, tiempo máximo de respuesta 3 días.
* El estado de la solicitud pasa a estado PENDIENTE.

**4.2. Clasificar Cambio:**

**a. Actividades**

* Una vez el tickets este registrado, se asigna al consejo de control de cambios para la su evaluación.
* El consejo de control de cambios evaluará el tipo de cambio basándose en la tipificación definida en el Plan de Gestión de Cambios, a su vez verifica que la solicitud de cambios tenga la información necesaria para poder realizar la ejecución de cambio.

**b. Documentación**

* RFC llenado por solicitante.

**c. Reglas o Políticas**

* Los detalles del cambio en la RFC deben ser consistentes.
* El RFC termina con estado CLASIFICADO.

**4.3. Evaluar Impacto y Riesgos:**

**a. Actividades**

* Una vez la solicitud de cambio esté aprobada y validada por el consejo de control de cambios, se convoca a una reunión con el Gerente de Proyecto, Arquitecto del Sistema, Analista o Administrador de la Base de datos en caso sea necesario para hacer la evaluación de Impacto y Riesgo y como resultado definir recomendaciones o estrategias para una buena ejecución del cambio solicitado.
* Ajuste de cronograma en base a fechas del documento.

**b. Documentación**

* RFC llenado por el solicitante.

**c. Reglas o Políticas**

* En caso la solicitud sea aprobada, la solicitud termina con estado EVALUADO. Caso contrario termina con estado RECHAZADO.
* La solicitud debe tener el sustento que explique porque fue EVALUADO o RECHAZADO.

**4.4. Aprobación del cambio:**

**a. Actividades**

* Verificación de firmas.
* Análisis de relaciones y/o contradicción con otros cambios en curso o pendientes (CCB).
* El Gerente de Proyecto decidirá si la solicitud de cambio procede o es rechazado.

**b. Documentación**

* RFC llenado por solicitante.

**c. Reglas o Políticas**

* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa un estado de APROBADO.

**4.5. Planificación:**

**a. Actividades**

* Una vez aprobado la solicitud de cambio se asigna la responsabilidad del desarrollo del mismo.
* También en base a la tipificación de la solicitud y la evaluación del riesgo e impacto, se define una fecha de iniciación de desarrollo y se estima una fecha de entrega.
* Informar al Solicitante las fechas establecidas.

**b. Documentación**

* Calendario de cambios
* RFC llenado por solicitante

**4.6. Implementación:**

**a. Actividades**

* El responsable asignado al cambio definido en la etapa anterior, se encarga del desarrollo del cambio.
* A su vez se realizan las pruebas que correspondan en los ambientes de desarrollo y pre producción.

**b. Documentación**

* Calendario de cambios
* RFC llenado por solicitante.

**c. Reglas o Políticas**

* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado IMPLEMENTADO.
* 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.

**4.7. Verificación de Implementación:**

**a. Actividades**

* Una vez aprobado el desarrollo se procede a realizar la identificación de la versión que corresponde al cambio y a su posterior despliegue en el ambiente de producción.
* Luego se realiza las pruebas que correspondan.

**b. Documentación**

* RFC llenado por el solicitante

**c. Reglas o Políticas**

* La solicitud pasa a estado VERIFICADO.

**4.8. Cierre:**

**a. Actividades**

* Una vez realizada la verificación de la implementación y esta resulte correcta, se informa al stakeholder involucrado al cambio para que realice la validación correspondiente y de su aprobación.
* En caso el stakeholder identifique una observación, se reportará para su atención, y en caso de que esté conforme el cambio se cambia el estado a la solicitud como cerrada.

**b. Documentación**

* RFC llenado por solicitante.

**c. Reglas o Políticas**

* En caso el cambio sea aceptado por el cliente pasa a estado CERRADO. Caso contrario pasa a estado a OBSERVADO.

# **Estados de las Solicitudes**

En la tabla 02 se definen los estados por los cuales puede pasar la solicitud de cambio y si respectivas descripciones.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| Pendiente | Cuando la solicitud ha sido recién reportada. |
| Clasificado | Cuando la solicitud ha sido evaluada y tiene una clasificación según el tipo de tipificación. |
| Evaluado | Cuando la solicitud fue evaluada para establecer su tipo, los riesgos e impacto. Como también es evaluada para ser aprobada o rechazada. |
| Aprobado | Cuando el cambio ha sido aprobado luego de su evaluación. |
| Planificado | Cuando el cambio ya asignado a su respectivo encargado y se ha establecido una fecha de entrega. |
| En Desarrollo | Cuando el cambio se está desarrollando. |
| Implementado | Cuando el cambio está desarrollado e implementado. |
| Verificado | Cuando el cambio ya fue implementado y verificado. |
| Cerrado | Cuando el stakeholder involucrado al cambio verifico la implementación y aprueba el cambio realizado. |
| Observado | Cuando el stakeholder realiza la validación del cambio en producción y señala algunas observación por corregir. |
| Rechazado | Cuando el gerente del proyecto no acepta el cambio luego de la evaluación realizada. |

**Tabla 03 Estado de Solicitudes.**