**Plan de Gestión de**

**Cambios**

**V 1.1**

***Fecha: 08/07/2017***

**ÍNDICE**

[**I. Solicitudes de cambio (RFC) 4**](#_Toc487250752)

[**II. Tipificación de los cambios 4**](#_Toc487250753)

[**a) Cambio estándar de nivel bajo 4**](#_Toc487250754)

[**b) Cambio estándar de nivel normal 4**](#_Toc487250755)

[**c) Cambio estándar de alto nivel 5**](#_Toc487250756)

[**d) Cambio de urgencia 5**](#_Toc487250757)

[**e) Cambio pre-aprobado 5**](#_Toc487250758)

[**III. Fases del proceso de Gestión de Cambios 5**](#_Toc487250759)

[**1. Recibir y analizar la petición 5**](#_Toc487250760)

[**a) Actividades 5**](#_Toc487250761)

[**b) Documentación 5**](#_Toc487250762)

[**c) Reglas o políticas 5**](#_Toc487250763)

[**2. Clasificar el cambio 6**](#_Toc487250764)

[**a) Actividades 6**](#_Toc487250765)

[**b) Documentación 6**](#_Toc487250766)

[**c) Reglas o políticas 6**](#_Toc487250767)

[**3. Evaluación del impacto y riesgos 6**](#_Toc487250768)

[**a) Actividades 6**](#_Toc487250769)

[**b) Documentación 6**](#_Toc487250770)

[**c) Reglas o políticas 6**](#_Toc487250771)

[**4. Aprobación del cambio 6**](#_Toc487250772)

[**a) Actividades 6**](#_Toc487250773)

[**b) Documentación 7**](#_Toc487250774)

[**c) Reglas o políticas 7**](#_Toc487250775)

[**5. Planificación y calendarización 7**](#_Toc487250776)

[**a) Actividades 7**](#_Toc487250777)

[**b) Documentación 7**](#_Toc487250778)

[**c) Reglas o políticas 7**](#_Toc487250779)

[**6. Implementación 7**](#_Toc487250780)

[**a) Actividades 7**](#_Toc487250781)

[**b) Documentación 8**](#_Toc487250782)

[**c) Reglas o políticas 8**](#_Toc487250783)

[**7. Verificación de la implementación 8**](#_Toc487250784)

[**a) Actividades 8**](#_Toc487250785)

[**b) Documentación 8**](#_Toc487250786)

[**c) Reglas o políticas 8**](#_Toc487250787)

[**8. Cierre 8**](#_Toc487250788)

[**a) Actividades 8**](#_Toc487250789)

[**b) Documentación 8**](#_Toc487250790)

[**c) Reglas o políticas 8**](#_Toc487250791)

# Solicitudes de cambio (RFC)

Para la solicitud de cualquier cambio debe hacerse usando la siguiente plantilla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Usuario** |  | **N° Solicitud** |  |
| **Área** |  | **Estado** |  |
| **Sistema/Módulo** |  | **Fecha requerida** |  |
| **Descripción del cambio** |  | | |
| **Detalles del cambio** | |  | |
| **Diseño de la solución** | |  | |
| **Cronograma de la solución** | |  | |
| **Tiempo/Impacto** | |  | |
| **Implicaciones de Recursos** | |  | |
| **Implicaciones en la documentación del proyecto** | |  | |
| **Implicaciones para los interesados** | |  | |
| **Riesgos** | |  | |
| **Aprobación o Rechazo** | |  | |
| **Justificación de Aprobación o Rechazo** | |  | |
| **Firmas** | |  | |

# Tipificación de los cambios

## Cambio estándar de nivel bajo

Sigue un proceso completo para la implementación en caso que se requiera

actualizar ciertos paquetes de software o se compre un nuevo hardware, etc.

## Cambio estándar de nivel normal

Sigue un proceso completo para la implementación y es conveniente realizar siempre que el cambio no entorpezca algún otro cambio de más alta prioridad.

## Cambio estándar de alto nivel

Sigue un proceso completo para la implementación, pero en este caso los cambios se deben de realizar sin demora pues está asociado a **errores conocidos** que deterioran apreciablemente la calidad del servicio. El consejo de asesor de cambio debe evaluar este cambio en su próxima reunión y adoptar las medidas pertinentes que permitan una pronta solución.

## Cambio de urgencia

Este tipo de tipo de cambios es necesario resolver porque es un problema que está provocando una interrupción o deterioro grave del servicio. Ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la organización.

Pare este caso la solicitud no sigue todo el proceso para implementación, sino que se convoca a una reunión de emergencia para resolver la incidencia presentada.

## Cambio pre-aprobado

Pre-autorizado por la gestión del cambio, tienen un procedimiento establecido y aceptado.

# Fases del proceso de Gestión de Cambios

## Recibir y analizar la petición

### Actividades

* Rellenar el formato de solicitud de cambios y enviarlo al grupo encargado de la gestión del cambio; esta actividad es realizada a través del portal interno de la empresa en el cual se encuentra la plantilla y la funcionalidad de envío (solicitante).
* Verificar la consistencia en las fechas del formato rellenado (CCB)

### Documentación

* RFC llenado por solicitante
* Ticket de mesa de ayuda para la solicitud

### Reglas o políticas

* En el formato de solicitud de cambios, debe encontrarse las firmas del encargado de área del solicitante.
* Una vez la solicitud es verificada, esta pasa a estado de VERIFICADO y será escalado para su clasificación. De no ser notificado el cambio de estado al solicitante en un plazo de 5 días, este será automáticamente pasado a un estado de ANULADO y el solicitante tendrá que volver a realiza una nueva solicitud.

## Clasificar el cambio

### Actividades

* Se evalúa la prioridad del cambio a partir del análisis del tipo y prioridad (CCB).
* Analizar la consistencia de los detalles del cambio solicitado (CCB).

### Documentación

* RFC llenado por solicitante

### Reglas o políticas

* Los detalles del cambio en la RFC deben ser consistentes.
* Una vez las actividades de este proceso son culminadas, la solicitud de cambio pasa a un estado CLASIFICADO.

## Evaluación del impacto y riesgos

### Actividades

* Identificación y posterior análisis del impacto del cambio en el sistema/componente objetivo.
* Identificación y análisis del riesgo del cambio (CCB).
* Verificación y análisis del impacto en alcances o cambios en curso (CCB).
* Ajuste de cronograma en base a fechas del documento (CCB).

### Documentación

* RFC llenado por solicitante.

### Reglas o políticas

* Una vez las actividades sean culminadas, la solicitud pasa a un estado EVALUADO. De ser rechazada por aspectos de riesgos, se tendrá que adjuntar un texto describiendo la razón de rechazo y/o adjuntar documentos o correos expendidos por personal encargado de gestión de riesgos de la empresa.

## Aprobación del cambio

### Actividades

* Verificación de firmas del solicitante y encargado del área del solicitante (CCB).
* Análisis de relaciones y/o contradicción con otros cambios en curso o pendientes (CCB).
* Agrupamiento junto con otros cambios con el fin de consolidar un único posible (CCB). entregable.
* Aprobación por parte del encargado del sistema/módulo a modificación.
* Digitalización del documento.

### Documentación

* RFC llenado por solicitante
* Ticket de mesa de ayuda para la solicitud.

### Reglas o políticas

* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa un estado de APROBADO.
* De haber una transición entre los encargados del área del usuario solicitante, se deberá presentar ante el comité de cambios con el fin de dar a conocer esta situación.

## Planificación y calendarización

### Actividades

* Definición de fechas en base a la fecha de solicitud del cambio y fecha requerida, además del calendario de cambios (CCB).
* Informar al solicitante las fechas establecidas (CCB).

### Documentación

* Calendario de cambios.
* RFC llenado por solicitante

### Reglas o políticas

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

## Implementación

### Actividades

* Asignación de tareas a responsables de cambios/desarrollo/mantenimiento (CCB)
* Verificación de correcta preparación del cambio a los ambientes de Test, QA y PROD.
* Verificación procedimiento de Rollback.
* Verificación de preparación y realización de pruebas.
* Implementación del cambio en los ambientes de Test, QA y PROD.
* Actualización de las líneas bases afectadas.

### Documentación

* Calendario de cambios
* RFC llenado por solicitante.
* Formato de seguimiento de planes de trabajo.

### Reglas o políticas

* 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.
* Los pases a los ambientes de Test y QA deberán contar copias de seguridad más recientes de repositorio de datos en caso se requiera.
* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado IMPLEMENTADO.

## Verificación de la implementación

### Actividades

* Revisión de efectos secundarios de la implementación.
* Identificación de satisfacción de usuarios/clientes en base a encuestas insitu o remotas.

### Documentación

* RFC llegando por solicitante.
* Formato de encuesta.

### Reglas o políticas

* Las encuestas y/o seguimiento de efectos del cambio se deberá realizar mediante intervenciones cortas a los usuarios por lo menos 2 veces al día.
* Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado PENDIENTE DE CIERRE.

## Cierre

### Actividades

### Documentación

* RFC llenado por solicitante.

### Reglas o políticas

* La solicitud pasa al estado FINALIZADA