PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS

Versión 1.1

**HACHIKO**

# Revisión Histórica

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 30/05/2019 | 1.0 | Roles del área de gestión, tipos y estado de cambios. | Vásquez Yuto Abel |
| 06/06/2019 | 1.1 | Puntos del 3 al 6 | Ruesta Sedano Alexander |

Contenido

[Revisión Histórica 2](#_Toc10679733)

[**1.** **Roles del área de gestión de cambios** 5](#_Toc10679734)

[1.1 Promotor del Cambio 5](#_Toc10679735)

[1.2 Gestor del Cambio 5](#_Toc10679736)

[1.3 Responsable del Cambio 5](#_Toc10679737)

[1.4 Comité de Control de Cambios (CCC) 5](#_Toc10679738)

[1.5 Administradores y Especialistas Técnicos 6](#_Toc10679739)

[1.6 Responsable del Servicio 6](#_Toc10679740)

[**2.** **Estados de cambio** 6](#_Toc10679741)

[**3.** **Tipos de cambios** 7](#_Toc10679742)

[**4.** **Lista de Riesgos** 8](#_Toc10679743)

[**5.** **Formato de Solicitud de Cambio** 8](#_Toc10679744)

[**6.** **Proceso de Gestión de Cambio** 9](#_Toc10679745)

[6.1 Recibir y Analizar la petición 10](#_Toc10679746)

[**6.1.1 Actividades** 10](#_Toc10679747)

[**6.1.2 Documentación** 10](#_Toc10679748)

[**6.1.3 Reglas o políticas** 10](#_Toc10679749)

[6.2. Clasificar el cambio 11](#_Toc10679750)

[**6.2.1 Actividades** 11](#_Toc10679751)

[**6.2.2 Documentación** 11](#_Toc10679752)

[**6.2.3 Reglas o políticas** 11](#_Toc10679753)

[6.3 Evaluación del Impacto y riesgos 11](#_Toc10679754)

[**6.3.1. Actividades** 11](#_Toc10679755)

[**6.3.2. Documentación** 12](#_Toc10679756)

[**6.3.3. Reglas o políticas** 12](#_Toc10679757)

[6.4 Aprobación del cambio 12](#_Toc10679758)

[**6.4.1. Actividades** 12](#_Toc10679759)

[**6.4.2. Documentación** 12](#_Toc10679760)

[**6.4.3. Reglas o políticas** 13](#_Toc10679761)

[6.5 Planificación y calendarización 13](#_Toc10679762)

[**6.5.1. Actividades** 13](#_Toc10679763)

[**6.5.2. Documentación** 13](#_Toc10679764)

[**6.5.3. Reglas o políticas** 13](#_Toc10679765)

[6.6 Implementación 13](#_Toc10679766)

[**6.6.1. Actividades** 13](#_Toc10679767)

[**6.6.2. Documentación** 14](#_Toc10679768)

[**6.6.3. Reglas o políticas** 14](#_Toc10679769)

[6.7 Verificación de la Implementación 14](#_Toc10679770)

[**6.7.1. Actividades** 14](#_Toc10679771)

[**6.7.2. Documentación** 14](#_Toc10679772)

[**6.7.3. Reglas o políticas** 14](#_Toc10679773)

[6.8 Cierre 15](#_Toc10679774)

[**6.8.1. Actividades** 15](#_Toc10679775)

[**6.8.2. Documentación** 15](#_Toc10679776)

[**6.8.3. Reglas o políticas** 15](#_Toc10679777)

# **Roles del área de gestión de cambios**

## Promotor del Cambio

Iniciador y peticionario del cambio a partir de una necesidad. Detecta la necesidad de cambio en su ámbito de responsabilidad (en su caso, a partir de necesidades de Clientes y/o Usuarios).

## Gestor del Cambio

Es responsable de la operación del proceso de la Gestión de Cambios. Asesora y apoya al responsable del cambio, asegurando que se cumplan los acuerdos de niveles de servicio, y velando por la coordinación en el tratamiento de los cambios.

## Responsable del Cambio

Es el titular del proceso. Es el responsable de su definición, implantación y control a través de las diversas organizaciones o departamentos involucrados. Es también responsable de la mejora continua del proceso.

Trabaja en función de los objetivos generales acordados con el responsable de los Servicios TI, que esté funcionando directamente con el cambio a realizar.

Se le debe asignar la autoridad suficiente sobre los agentes del proceso (recursos humanos y materiales) para que este se desarrolle según los criterios y procedimientos establecidos, independientemente de la localización de aquellos en la estructura jerárquica de la organización.

## Comité de Control de Cambios (CCC)

Es el grupo representativo, con autoridad y competencia experta en la Gestión de Cambios, que puede valorar y aconsejar la implementación de los cambios, desde los puntos de vista técnicos y de negocio. Será requerido para la valoración de cambios de alto impacto.

Estará presidido por el Gestor de Cambios, que convoca y lidera dicho comité. A fin de asegurarse una representación adecuada, dependiendo de la naturaleza de los cambios considerados y según criterio del Responsable de Cambios, entre los miembros del comité deberían estar incluidos representantes de las siguientes áreas:

* Representante de la arquitectura empresarial de la entidad.
* Funcionarios de la DID que hacen parte del Comité de Cambios.

Clientes afectados por el cambio o sus representantes.

## Administradores y Especialistas Técnicos

Bajo este rol se incluye todo el personal técnico necesario para gestionar las distintas tecnologías de la infraestructura TIC (áreas técnicas, en las actividades de los procesos ITIL de Gestión de Infraestructura TIC).

Se incluyen los siguientes tipos:

* Roles
* Sistemas
* Base de Datos
* Middleware
* Aplicaciones
* Seguridad
* Backup

## Responsable del Servicio

Es el encargado de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordado con el cliente, respecto al servicio ofrecido por la organización, del que es responsable.

Es interlocutor válido del cliente con la organización en el ámbito del servicio de su responsabilidad.

# **Estados de cambio**

En la tabla 1 se observan los estados que puede tener una solicitud de cambio y su definición, cada estado es diferente en cada paso de la gestión de cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| Estado de Cambio | Descripción |
| ANALIZADO | La solicitud se ha analizado y está en espera de ser clasificada. |
| CLASIFICADO | La solicitud ha sido clasificada y está en espera de que sus impactos y riesgos sean evaluados |
| EVALUADO | Los impactos y riesgos han sido evaluados y la solicitud de cambio está en espera de ser aprobada. |
| APROBADO | La solicitud de cambio ha sido aprobada y está en espera de ser asignada. |
| PLANIFICADO | La solicitud de cambio ha sido asignada y está en espera para ser implementada. |
| IMPLEMENTADO | La solicitud de cambio ha sido implementada y está en espera de ser verificada a través de pruebas |
| PENDIENTE DE CIERRE | La solicitud ha sido verificada y su implementación está siendo validada por los usuarios. |
| CERRADA | La solicitud de cambio ha sido completada, ha pasado las fases de prueba, validación y las actualizaciones han sido publicadas. |
| RECHAZADA | La solicitud es rechazada. |
| ANULADA | La solicitud ha demorado mucho tiempo en ser atendida y por ello es anulada. |

**Tabla 1 – Estados de cambios**

# **Tipos de cambios**

En la tabla 2 se pueden observar los tipos de cambios que pueden tener las solicitudes junto a una breve descripción.

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de Cambio | Descripción |
| Cambio Urgente | El cambio repara un error que tiene un impacto negativo alto en el negocio y se encuentra deteniendo la operación en las actividades de los usuarios. Este cambio urgente tiene un proceso establecido. |
| Cambio Estándar | El cambio sigue el proceso completo para la implementación del cambio, es decir cumple con cada una de las fases del proceso de gestión de cambios. |
| Cambio Pre-aprobado | Es un cambio que ha sido aprobado por el gestor de la empresa, el cual requiere atención inmediata. Este tipo de cambio pasa por alto la prioridad que tenga algún cambio que se esté desarrollando. |

**Tabla 2 – Tipo de Cambios**

# **Lista de Riesgos**

# **Formato de Solicitud de Cambio**

La tabla 4 muestra el formato de solicitud de cambios que será utilizado en la empresa Hachiko.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID Solicitud** | <Generado automáticamente> | | | |
| **Proyecto** |  | | | |
| **Fecha** |  | | | |
| **Fuente** |  | | | |
| **Autores** |  | | | |
| **Descripción** |  | | | |
| **Justificación** |  | | | |
| **Tipo de Cambio** |  | | | |
| **Estado** | [ ]Analizado [ ]Implementado  [ ]Clasificado [ ]Verificado  [ ]Evaluado [ ]Cerrado  [ ]Aprobado [ ]Rechazado  [ ]Planificado [ ]Anulado | | | |
| **Descripción de la Solución** |  | | | |
| **Comité de Control de Cambios** | | | | |
| **Integrantes** | | **Rol** | **Firma** | **Fecha** |
|  | |  |  | \_\_/\_\_/\_\_\_\_ |
|  | |  |  | \_\_/\_\_/\_\_\_\_ |
|  | |  |  | \_\_/\_\_/\_\_\_\_ |

**Tabla 4 – Solicitud de Cambio**

# **Proceso de Gestión de Cambio**

El proceso de control de cambios gestiona la solicitud, evaluación, aprobación y ejecución de cambios identificados durante el desarrollo del software. Cuando la solicitud de cambio afecta a un ítem que ya fue aceptado en la línea base requerirá aprobación del CCC; caso contrario serán gestionadas por el gestor del proyecto y el arquitecto de software. En la figura 1 se pueden observar las fases que contiene el proceso de Gestión de Cambios.



**Imagen 1 – Proceso de Gestión de Cambios**

## 6.1 Recibir y Analizar la petición

En la tabla 5 se definirán las actividades, documentación y políticas del primer proceso de gestión de cambios: recibir y analizar la petición.

|  |
| --- |
| **6.1.1 Actividades** |
| * Registrar o rechazar la solicitud de cambio. * Gestionar la solicitud de cambio |
| **6.1.2 Documentación** |
| * Plan de Gestión de cambios * Solicitud del cambio * Una vez la solicitud es verificada, esta pasa al estado ANALIZADO y será enviado 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. |
| **6.1.3 Reglas o políticas** |
| * Si la descripción del cambio no es clara, la solicitud será rechazada. * La justificación del cambio debe ser viable para la empresa. * La solicitud debe de haber sido aprobada por el dueño del sistema. * La solicitud tiene un máximo de 5 días hábiles como máximo para ser atendida y validada. |

**Tabla 5 – Recibir y analizar Petición**

## 6.2. Clasificar el cambio

En la tabla 6 se definirán las actividades, documentación y políticas del segundo proceso de gestión de cambios: Clasificar el cambio.

|  |
| --- |
| **6.2.1 Actividades** |
| * Analizar el tipo de cambio y su prioridad (CCC). * Analizar la solicitud cambio * Una vez las actividades de este proceso son culminadas, la solicitud de cambio pasa a un estado CLASIFICADO. |
| **6.2.2 Documentación** |
| * Plan de Gestión de cambios * Solicitud del cambio |
| **6.2.3 Reglas o políticas** |
| * Todos los cambios utilizan la cola de espera para ser atendidos. * El comité tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para clasificar el cambio. |

**Tabla 6 – Clasificar el Cambio**

## 6.3 Evaluación del Impacto y riesgos

En la tabla 7 se definirán las actividades, documentación y políticas tercer proceso de gestión de cambios: Evaluación del impacto y riesgo.

|  |
| --- |
| **6.3.1. Actividades** |
| * Identificación y análisis del impacto del cambio. * Analizar el riesgo del cambio. * Verificación y análisis del impacto en alcances. * Analizar el impacto sobre los cambios en curso. * Analizar los ajustes del cronograma de actividades. * 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. |
| **6.3.2. Documentación** |
| * Solicitud del cambio |
| **6.3.3. Reglas o políticas** |
| * Todos los cambios que no tengan clasificación serán rechazados. * Esta fase debe ser apoyada por los miembros de la empresa a los que afecta el cambio. * Todos los cambios utilizan la cola de espera para ser atendidos. * El CCC tiene un plazo máximo de 3 días hábiles para clasificar el cambio. |

**Tabla 7 – Evaluación de Impacto y Riesgo**

## 6.4 Aprobación del cambio

En la tabla 8 se definirán las actividades, documentación y políticas del cuarto proceso de gestión de cambios: Aprobación del cambio.

|  |
| --- |
| **6.4.1. Actividades** |
| * Consultar la clasificación del cambio. * Decidir la aprobación del cambio. * Analizar las relaciones con otros cambios. * Agrupar los cambios en entregas a fin de consolidar un único si fuera posible. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa un estado de APROBADO. |
| **6.4.2. Documentación** |
| * Plan de Gestión de cambios * Solicitud del cambio |
| **6.4.3. Reglas o políticas** |
| * Todos los cambios utilizan la cola de espera para ser atendidos. |

**Tabla 8 – Aprobación del Cambio**

## 6.5 Planificación y calendarización

En la tabla 9 se definirán las actividades, documentación y políticas del quinto proceso de gestión de cambios: Planificación y calendarización.

|  |
| --- |
| **6.5.1. Actividades** |
| * Definir las fechas en base a la fecha de solicitud del cambio y al calendario del cambio. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado PLANIFICADO. |
| **6.5.2. Documentación** |
| * Cronograma * Solicitud del cambio |
| **6.5.3. Reglas o políticas** |
| * El equipo de implementación deberá obtener libre acceso a la información histórica sobre el proceso de negocio que afecta el cambio. |

**Tabla 9 – Planificación y Calendarización**

## 6.6 Implementación

En la tabla 10 se definirán las actividades, documentación y políticas del sexto proceso de gestión de cambios: Implementación.

|  |
| --- |
| **6.6.1. Actividades** |
| * Asignación de tareas a los miembros del equipo encargado de la implementación. * Verificar la realización de pruebas. * Implementar el cambio. * Actualizar las líneas base afectadas. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado IMPLEMENTADO. |
| **6.6.2. Documentación** |
| * Cronograma * Solicitud del cambio * Formatos de seguimiento de desarrollo del sistema |
| **6.6.3. Reglas o políticas** |
| * Los pases a producción 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 aseguramiento de la calidad deberán contar copias de seguridad más recientes de repositorio de datos en caso se requiera. |

**Tabla 10 – Implementación**

## 6.7 Verificación de la Implementación

En la tabla 11 se definirán las actividades, documentación y políticas del séptimo proceso de gestión de cambios: Verificación de la implementación.

|  |
| --- |
| **6.7.1. Actividades** |
| * Revisión de las consecuencias de la implementación. * Medir la satisfacción de los usuarios utilizando encuestas. * Una vez finalizadas las actividades, la solicitud pasa al estado PENDIENTE DE CIERRE. |
| **6.7.2. Documentación** |
| * Solicitud del cambio * Formato de encuesta |
| **6.7.3. Reglas o políticas** |
| * Las encuestas se deben realizar mediante intervenciones cortas a los usuarios. |

**Tabla 11 – Verificación de la Implementación**

## 6.8 Cierre

En la tabla 12 se definirán las actividades, documentación y políticas del octavo proceso de gestión de cambios: Cierre.

|  |
| --- |
| **6.8.1. Actividades** |
| * La solicitud pasa al estado FINALIZADA. |
| **6.8.2. Documentación** |
| * Solicitud del cambio |
| **6.8.3. Reglas o políticas** |
| * Se procede a dar cierre de la solicitud luego de que la FASE de verificación se haya culminado. |

**Tabla 12 – Cierre**