**Tech Dev**

**Website: www.techdev.com**

Plan de Gestión de Cambios



**Versión 1.9**





HOJA DE CONTROL

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Organismo** | Tech Dev | | |
| **Proyecto** | - | | |
| **Entregable** | Plan de Gestión de Cambios | | |
| **Autor** | KO ,GT ,CR ,KQ ,MZ ,KL ,AP | | |
| **Versión/Edición** | 1.9 | **Fecha Versión** | 14/06/2018 |
| **Aprobado por** |  | **Fecha Aprobación** |  |
| **N.º Total de Páginas** | 10 |

HISTORIAL DE REVISIONES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| **01/06/18** | 1.0 | Versión inicial | Kewin Lizárraga |
| **01/06/18** | 1.1 | Introducción | Anthony puitiza |
| **01/06/18** | 1.2 | Formato de Solicitud de cambio | Guilllermo Terrazas |
| **01/06/18** | 1.3 | Agregar Tipos de Solicitud de Cambio | Miguel Zuñiga |
| **01/06/18** | 1.4 | Agregar Prioridades de la Solicitud de Cambio | Kevin Olivares |
| **08/06/18** | 1.5 | Agregar descripción de fases del Proceso de Gestión del Cambio | Kerly Quispe |
| **08/06/18** | 1.6 | Agregar Estados de Solicitud de Cambio | Carlos Ramirez |
| **11/06/18** | 1.7 | Corrección de la tabla Analizar la petición y la tabla Clasificar el cambio | Guillermo Terrazas |
| **13/06/18** | 1.8 | Corrección de la tabla Clasificar el cambio | Kevin Olivares |
| **14/06/18** | 1.9 | Corrección de la tabla Aprobación del cambio e indicar el estado al proceso que le corresponde | Kewin Lizárraga |
| **15/06/18** | 1.10 | Corrección de la tabla Planificación y Calendarización | Kerly Quispe |
| **15/06/18** | 1.11 | Corrección de la tabla Implementación del cambio | Anthony Puitiza |
| **15/06/18** | 1.12 | Corrección de la tabla Cierre del cambio | Carlos Ramirez |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tabla de contenido

[1. Introducción 4](#_Toc516954744)

[**1.1** **Propósito** 4](#_Toc516954745)

[2. Solicitud de Cambio (RFC) 4](#_Toc516954746)

[3. Tipos de la Solicitud de Cambio 5](#_Toc516954747)

[4. Estados de la Solicitud de Cambio 5](#_Toc516954748)

[5. Prioridades de la Solicitud de Cambio 6](#_Toc516954749)

[6. Fases del Proceso de Gestión de Cambios 6](#_Toc516954750)

[6.1. Recibir y analizar la petición 7](#_Toc516954751)

[6.2. Clasificar el cambio 7](#_Toc516954752)

[6.3. Evaluación del impacto y riesgo03 8](#_Toc516954753)

[6.4. Aprobación del cambio 8](#_Toc516954754)

[6.5. Planificación y Calendarización 9](#_Toc516954755)

[6.6. Implementación del cambio 10](#_Toc516954756)

[6.7. Verificación de la Implementación (PIR) 10](#_Toc516954757)

[6.8. Cierre 11](#_Toc516954758)

# **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 del proyecto.

Este documento está destinado al director del proyecto, el equipo del proyecto, el sponsor del proyecto y cualquier líder de alto nivel, cuyo apoyo es necesario para llevar a cabo el plan.

# Solicitud de Cambio (RFC)

En la tabla 01 se muestra el formato que debe poseer una solicitud de cambios, este formato se usará para cualquier cambio en Techdev.

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | <Numeración de hasta 3 dígitos – Nombre de la petición del cambio> |
| **Proyecto** | Nombre del proyecto donde al que se le solicita el cambio. |
| **Fecha** | Fecha en la cual se realiza la petición de cambio. |
| **Fuente** | Persona que necesita de la realización del cambio. |
| **Autor(es)** | Persona a cargo del sistema para el cual se solicita el cambio, encargado de formalizar la solicitud. |
| **Descripción** | Se debe describir el cambio a realizar, explicando el motivo y propósito del cambio. |
| **Duración** | Tiempo estimado para que se realice el cambio. Este tiempo es evaluado una vez que se acepte la solicitud del cambio. |
| **Justificación** | Se debe describir el porqué de la solicitud del cambio |
| **Tipo de cambio** | Se especifica el tipo de cambio a realizar. |
| **Estado** | El estado en la que se encuentra la solicitud de cambio, el estado por defecto es “en espera”. |
| **Prioridad** | Se especifica la prioridad del cambio. |
| **Items de Configuración** | Se especifican los ítems de configuración que se ven involucrados en el cambio solicitado. |
| **Recursos** | Se listan los recursos que son necesarios para la implementación del cambio. |

***Tabla 01 – Solicitud de cambio (RFC)***

# Tipos de la Solicitud de Cambio

En la tabla 02 se muestran los tipos de solicitud de cambio:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cambio Estándar** | La solicitud sigue el proceso completo para la implementación de la gestión cambio |
| **Cambio Urgente** | Se repara un error con urgencia que tiene un impacto negativo para el negocio. Este error es crítico, tiene alta prioridad de ser corregido. |

***Tabla 02 – Tipos de la Solicitud de Cambio***

# Estados de la Solicitud de Cambio

En la tabla 03 se muestran los estados de la solicitud de cambio:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Estado | Descripción | Proceso correspondiente |
| Recibido | La solicitud de cambio ha sido recibida para su proceso | * Recibir y analizar la petición |
| Observado | La solicitud de cambio ha sido rechazada | * Recibir y analizar la petición * Evaluación de impacto y riesgo |
| Analizado | Se ha hecho un análisis de la solicitud del cambio | * Recibir y analizar la petición |
| Clasificado | La solicitud de cambio es clasificada | * Clasificar el cambio |
| Evaluado | La solicitud de cambio está en espera de ser aprobada por el gestor de cambios | * Evaluación del impacto y riesgos |
| Aprobado | La solicitud de cambio ha sido aprobada | * Aprobación del cambio * Planificación y calendarización |
| Rechazado | La solicitud de cambio ha sido rechazada rotundamente | * Aprobación del cambio |
| Planificado | La solicitud de cambio ha sido planificada y programada | * Planificación y calendarización |
| Implementado | La solicitud de cambio ha sido implementada y falta verificación | * Implementación |
| Verificado | La solicitud de cambio ha sido verificada | * Verificación de la Implementación |
| Cerrado | La revisión post implementación ha sido completada. Las razones del estado pueden ser:   * Exitoso con observaciones * No exitoso * Revertido | * Cierre |

***Tabla 03 – Estados de la Solicitud de Cambio***

# Prioridades de la Solicitud de Cambio

En la tabla 04 se muestran las prioridades para la solicitud de cambio:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | IMPACTO | | |
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| URGENCIA | BAJA | **Baja** | **Moderada** | **Media** |
| MEDIA | **Moderada** | **Media** | **Alta** |
| ALTA | **Media** | **Alta** | **Urgente** |
| UGENTE | **Urgente** | **Urgente** | **Urgente** |
|  | | PRIORIDAD | | |

***Tabla 04 – Prioridades de la Solicitud de Cambio***

# Fases del Proceso de Gestión de Cambios

En la figura 1 se muestran las fases del proceso de la Gestión de cambios, posteriormente se detallarán las actividades de cada fase.

***Figura 1: Fases del Proceso de Cambios***

## Recibir y analizar la petición

En la tabla 05 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de recibir y analizar la petición:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| **Analista de Cambios** |
| **Actividades** |
| * Revisar la solicitud de cambio (RFC). * Verificar la petición del cambio. * Analizar la petición del cambio * Cambiar el estado de la petición de cambio de ‘RECIBIDO’ A ‘ANALIZADO’. * En caso sea rechazada la petición se pasará al estado ‘OBSERVADO’. |
| **Documentación** |
| * Formato de solicitud de cambio (RFC). |
| **Políticas** |
| * La persona encargada de la gestión de las solicitudes de cambio es quién analiza la petición para asignarla al grupo de gestión del cambio. * El tiempo de espera para el análisis del RFC es de 24 horas a 48 horas. * Se debe especificar el motivo del rechazo en caso este sea dado. |

***Tabla 05 – Recibir y analizar la petición***

## Clasificar el cambio

En la tabla 06 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de clasificar el cambio:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| **Analista de Cambios** |
| **Actividades** |
| * Clasificar el cambio según el análisis previo. (Ver Tabla 02) * Se cambia de estado de ‘ANALIZADO’ a ‘CLASIFICADO’. (Ver Tabla 03) |
| **Documentación** |
| * Formato de solicitud de cambio (RFC). |
| **Políticas** |
| * Las peticiones de cambios deben estar clasificadas según la tabla 02. * Todas las peticiones deben tener una clasificación. * Todas las actividades durante el proceso de clasificación se deben documentar. * Se dará prioridad a las peticiones de cambio con mayor urgencia. |

***Tabla 06 – Clasificar el cambio***

## Evaluación del impacto y riesgo03

En la tabla 07 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de evaluación del impacto y riesgo:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| **Comité de Control de cambios (CCB)** |
| **Actividades** |
| * Identificación y análisis del impacto del cambio. * Verificar el alcance del Cambio. * Identificar los elementos que son afectados por los cambios. * Analizar los riesgos del cambio. * Hacer seguimiento al cambio. * Cambiar de estado del cambio de “CLASIFICADO” a “EVALUADO”. (Ver Tabla 03) |
| **Documentación** |
| * Formato de solicitud de cambio (RFC). * Reportes de impacto y riesgo. |
| **Políticas** |
| * El tiempo de evaluación del impacto y riesgo debe ser de 3 días * Todo cambio que genere un cambio de versión sobre otro componente, debe de adjuntar el Relase Note * Los cambios que afecten a los clientes del negocio, se deberán presentar ante el comité de cambios corporativos para su evaluación y posterior aprobación de estos cambios. |

***Tabla 07 – Evaluación del impacto y riesgo***

## Aprobación del cambio

En la tabla 08 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de aprobación del cambio:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| **Comité de Control de cambios (CCB)** |
| **Actividades** |
| * Analizar los reportes de impacto y riesgo, obtenidos en la fase anterior. * Decidir la aprobación o rechazo de la petición de cambio. * Cuando se aprueba la petición, se debe cambiar de estado de la petición de ‘EVALUADO’ a ‘APROBADO’. * Cuando se rechaza la petición, se debe cambiar de estado de la petición de ‘EVALUADO’ a ‘RECHAZADO’. (Ver Tabla 03) |
| **Documentación** |
| * Reportes de impacto y riesgo. * Minuta de la reunión, con la decisión final del CCC. * Acta de constitución de CCC |
| **Políticas** |
| * Dependiendo de la prioridad del cambio, esta puede ser aprobada solo por el Jefe del CCC. * Debe estar presente el 50 % más uno para poder llevar a cabo la reunión y la decisión de si aprobar o rechazar. |

***Tabla 08 – Aprobación del cambio***

## Planificación y Calendarización

En la tabla 09 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de Planificación y calendarización:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| * **Equipo de desarrollo** * **Equipo de Gestión del Cambio** * **Jefe de Proyecto** |
| **Actividades** |
| * Planificación y definición las fechas del proyecto. * Formación del equipo de Gestión del cambio para la realización del cambio. * Especificar las actividades para la realización del cambio. * Generar y/o modificar el calendario de cambios. * Informar a las personas implicadas, afectadas y responsables del cambio. * Cambiar el estado de “APROBADO” a “PLANIFICADO”. (Ver Tabla 03) |
| **Documentación** |
| * Calendario de cambios * Solicitud de cambio (RFC) * Plan de trabajo del equipo |
| **Políticas** |
| * El equipo de Gestión del Cambio será el encargado de planificar el cambio. * El equipo de Gestión del Cambio coordinará con los demás equipos involucrados en el proyecto sobre el impacto que el cambio tendrá sobre el proyecto y otros cambios que se estén realizando. * El equipo de Gestión del Cambio definirá un plan de respaldo en caso surjan inconvenientes con la implementación del cambio. * Se hará un seguimiento continuo a las solicitudes de cambio, que ya estén en la fase de aprobación. * Las solicitudes de cambio, dependiendo de las necesidades del negocio, podrán ser re planificadas y actualizadas en el calendario de cambios. * Se publicaran las fechas en las que se debe registrar una solicitud de cambio. |

***Tabla 09 – Planificación y calendarización***

## Implementación del cambio

En la tabla 10 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de Implementación del cambio:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| * **Equipo de desarrollo** * **Jefe de Proyecto del Cambio** |
| **Actividades** |
| * Identificación de las tareas a los miembros del equipo a cargo del cambio * Controlar el avance correcto de las tareas realizadas. * Verificar casos de prueba pertinentes para los cambios. * Cambio de estado de petición de ‘PLANIFICADO’ por ‘IMPLEMENTADO’. (Ver Tabla 03) |
| **Documentación** |
| * Calendario de cambios |
| **Políticas** |
| * El líder de la implementación del cambio o el jefe del proyecto debe ser alguien que conozca bien del entorno del cambio y que cuente con experiencia. * Los casos de prueba y la implementación de los cambios se realizan en paralelo de lunes a jueves solamente de 2pm a 5pm. * En caso de que no se encuentra el jefe del proyecto, un miembro del equipo de desarrollo que hizo el cambio puede hacer el cambio de estado de esta forma seguir el calendario de cambios sin excepciones. |

***Tabla 10 – Implementación del cambio***

## Verificación de la Implementación (PIR)

En la tabla 11 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de Verificación de la implementación:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| **Comité de Control de cambios (CCB)** |
| **Actividades** |
| * Revisar los efectos que ha sufrido el sistema con respecto a la implementación de los cambios. * Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los cambios implementados. * Cambiar el estado de la petición de ‘IMPLEMENTADO’ por ‘VERIFICADO’. (Ver Tabla 03) |
| **Documentación** |
| * Plan de gestión de cambios |
| **Políticas** |
| * Hay un plazo establecido para las revisiones:   + Revisión de infraestructura (backend): 3 días   + Revisión de aplicaciones (frontend): 4 días * Se realiza la encuesta de satisfacción a directores de proyecto y a los líderes de mantenimiento. |

***Tabla 11 – Verificación de la implementación***

## Cierre

En la tabla 12 se muestran las actividades, documentación y políticas para la fase de cierre:

|  |
| --- |
| **Rol:** |
| **Área de gestión de cambio** |
| **Actividades** |
| * Realización del acta de cierre de los cambios. * Documentación de la realización de las tareas junto con los casos de prueba realizados. * Cambiar el estado de la petición de ‘VERIFICADO’ por ‘CERRADO’. |
| **Documentación** |
| * Acta de cierres de los cambios |
| **Políticas** |
| * Solo se dará cierre a una RFC con su respectivo documento de cierre de cambio, en este documento se detallan los resultados del cambio y actividades realizadas. * El acta de cierre debe ser aprobada y firmada por el Jefe de proyecto. * El acta de cierre del cambio debe ser firmada por el comité de control de cambios. * Los únicos encargados de dar por finalizado el cambio es el Área de Gestión de Cambios |

***Tabla 12 – Cierre***