**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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tabla de contenido

[1. Introducción 4](#_Toc516708585)

[**1.1** **Propósito** 4](#_Toc516708586)

[2. Solicitud de Cambio (RFC) 4](#_Toc516708587)

[3. Tipos de la Solicitud de Cambio 5](#_Toc516708588)

[4. Estados de la Solicitud de Cambio 5](#_Toc516708589)

[5. Prioridades de la Solicitud de Cambio 6](#_Toc516708590)

[6. Fases del Proceso de Gestión de Cambios 6](#_Toc516708591)

[6.1. Recibir y analizar la petición 7](#_Toc516708592)

[6.2. Clasificar el cambio 7](#_Toc516708593)

[6.3. Evaluación del impacto y riesgo 8](#_Toc516708594)

[6.4. Aprobación del cambio 8](#_Toc516708595)

[6.5. Planificación y Calendarización 9](#_Toc516708596)

[6.6. Implementación del cambio 9](#_Toc516708597)

[6.7. Verificación de la Implementación (PIR) 10](#_Toc516708598)

[6.8. Cierre 10](#_Toc516708599)

# **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 |  |
| Observado | La solicitud de cambio ha sido rechazado en el fase ‘Recibir y Analizar ’ | * Recibir y analizar la petición |
| Asignado | La solicitud de cambio es asignada | * Recibir y analizar la petición |
| Analizado | Se ha hecho un análisis de la solicitud del cambio | * Clasificar el cambio |
| Por aprobar | La solicitud de cambio esta en espera de ser aprobado por el gestor de cambios | * Evaluación del impacto y riesgos |
| Aprobado | La solicitud de cambio ha sido aprobada | * Aprobación del cambio |
| Rechazado | La solicitud de cambio ha sido rechazada rotundamente | * Aprobación del cambio |
| Implementado | La solicitud de cambio ha sido implementada y falta verificación |  |
| Aprobación de cierre | La solicitud de cambio esta en espera de la aprobación de su implementación |  |
| Cerrado | La revisión post implementación ha sido completada. Las razones del estado pueden ser:   * Exitoso con observaciones * No exitoso * Revertido |  |

***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** |
| * Revisión y validación de la solicitud de cambio (RFC). * Verificar la petición del cambio. * Asignar al grupo de gestión de cambio. * Cambio de estado de a petición de cambio de RECIBIDO A ASIGNADO. * 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 ingresa los parámetros para asignarla al grupo de gestión del cambio. * El tiempo de espera para la validación del RFC es de 24 horas a 48 horas. * Se debe especificar el motivo del rechazo en caso este sea indicado. |

***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:

|  |
| --- |
| **Actividades** |
| * El análisis inicial del cambio es entorno a su tipo y prioridad según la petición del cambio. * Se designa la clasificación según el análisis previo. * Se cambia de estado de ASIGNADO a ANALIZADO |
| **Documentación** |
| * Plan de gestión de cambios |
| **Políticas** |
| * Las peticiones de cambios deben estar clasificadas, según tipo y prioridad. * Las peticiones sin clasificación serán rechazadas * Todas las actividades durante el proceso de clasificación se deben documentar. * Se dará prioridad a las peticiones de cambio con mayor prioridad. |

***Tabla 06 – Clasificar el cambio***

## Evaluación del impacto y riesgo

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 la modificación del 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 “ANALIZADO” a “POR APROBAR” |
| **Documentación** |
| * Plan de gestión de cambio * Plan de proyecto * Plan de gestión del proyecto |
| **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 Resale 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 cambio |
| **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 POR APROBAR a APROBADO * Cuando se rechaza la petición, se debe cambiar de estado de la petición de POR APROBAR a RECHAZADO |
| **Documentación** |
| * Plan de gestión de cambios. * 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:** |
|  |
| **Actividades** |
| * Definir las fechas * Re planificar los cambios afectados * Informar a las personas implicadas, afectadas y responsables del cambio. |
| **Documentación** |
| * Calendario de cambios |
| **Políticas** |
| * El grupo de gestión del cambio y el proceso de gestión de entrega trabajarán de manera combinada en la planificación del o los cambios, coordinando la relación y los impactos que se presentarán sobre los cambios que estén en marcha. * Se hará un seguimiento continuo a las solicitudes de cambio, que ya estén en la fase de aprobación y de ser necesario se pasará a hacer una re planificación de sus fechas para la puesta en producción, dependiendo de las necesidades del negocio, prioridades y categorías de las mismas. * Se publicaran las fechas en las que se enviar o 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:** |
|  |
| **Actividades** |
| * Identificación y asignación 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. |
| **Documentación** |
| * Plan de gestión de cambios * Calendario de cambios |
| **Políticas** |
| * El líder de la implementación del cambio 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. * Se sigue 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:** |
|  |
| **Actividades** |
| * Se revisan 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. * Se cambia el estado de la petición de IMPLEMENTADO por VERIFICADO |
| **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:** |
|  |
| **Actividades** |
| * Se realiza el acta de cierre de los cambios. * Se documenta la realización de las tareas junto con los casos de prueba realizados. * Cambio de estado de la petición de VERIFICADO por CULMINADO. |
| **Documentación** |
| * Plan de gestión de cambios * 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 . |

***Tabla 12 – Cierre***