**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

**VERSIÓN 1.0**

**Historial de Versiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 10/11/2016 | 1.0 | Versión preliminar del Plan de Gestión de Cambios. | Silvana Paz Mestanza |
|  |  |  |  |

**Tabla de contenido**

[**1.** **Introducción** 4](#_Toc453082144)

[**1.1.** **Propósito del Plan de Gestión de Cambios** 4](#_Toc453082145)

[**2.** **Proceso de Gestión de Cambios** 5](#_Toc453082146)

[**2.1.** **Recibir y Analizar la Petición** 6](#_Toc453082147)

[**2.2.** **Clasificar el cambio** 6](#_Toc453082148)

[**2.3.** **Evaluación del impacto y riesgos** 6](#_Toc453082149)

[**2.4.** **Aprobación del cambio** 7](#_Toc453082150)

[**2.5.** **Planificación y Calendario** 7](#_Toc453082151)

[**2.6.** **Implementación** 7](#_Toc453082152)

[**2.7.** **Verificación de la Implementación** 8](#_Toc453082153)

[**2.8.** **Cierre** 8](#_Toc453082154)

[**2.9.** **Cambios Urgentes** 8](#_Toc453082155)

[**3.** **Estructura de la Solicitud de Cambio** 9](#_Toc453082156)

[**4.** **Tipificación de los Cambios** 9](#_Toc453082157)

[**5.** **Estados de las Solicitudes de Cambios** 11](#_Toc453082158)

[**6.** **Formato de Solicitud de Cambio** 11](#_Toc453082159)

1. **Introducción**

Mercurio Consulting es una de las firmas más reconocidas a nivel nacional en el rubro de servicios profesionales. Hace 14 años estamos comprometidos con los objetivos de nuestros clientes, brindando la asesoría profesional para su crecimiento y el logro de sus objetivos gracias a un servicio de gran calidad.

Brindamos servicios de capacitación, auditorias y desarrollo de proyectos de software.

Actualmente estamos planeando establecer lineamientos y políticas que nos permitan llevar un control de los ítems, cambios y asignación de responsabilidades para poder tener una consistencia en nuestros proyectos.

Aquí se definen tanto los productos que se pondrán bajo control de configuración como los procedimientos que deben ser seguidos por los integrantes del equipo de proyecto.

* 1. **Propósito del Plan de Gestión de Cambios**

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.

1. **Proceso de Gestión de Cambios**

El proceso de gestión de cambios se aplica cuando un elemento de la configuración va a sufrir una modificación. En la figura 1 se muestran las fases que contiene el proceso de Gestión de Cambios:

***Figura 1:*** *Proceso de gestión de cambios.*

A continuación se describirán las actividades, la documentación necesaria y las políticas para cada una de las fases del proceso de Gestión de Cambios.

1. **Recibir y Analizar la Petición**

**Actividades**

* Se procede a completar el documento de la solicitud de cambio.
* Verificar solicitud de cambio.
* Entregar el documento de la solicitud de cambio al CCC.

**Documentación**

* Formato de la Solicitud de Cambio.

**Políticas**

* El responsable de la Solicitud debe completar todos los campos que se especifican como necesarios en el documento de la solicitud de cambio, caso contrario se rechazara y se termina el proceso.

1. **Clasificar el cambio**

**Actividades**

* Analizar el tipo de cambio y la prioridad.
* Analizar la solicitud de cambio.

**Documentación**

* Formato de la Solicitud de Cambio.

**Políticas**

* El CCC tiene un día hábil (24 horas) como máximo para poder realizar la actividad de clasificar el cambio.
* Cualquier observación debe anexarse a la solicitud de cambio.

1. **Evaluación del impacto y riesgos**

**Actividades**

* Identificación y análisis del impacto del riego.
* Analizar cada uno de los riesgos.
* Analizar el impacto sobre los cambios en curso.

**Documentación**

* Matriz de Análisis de Riesgos.
* Formato de Solicitud de Cambio.

**Políticas**

* El CCC tiene tres días hábiles como máximo para poder realizar la actividad de clasificar el cambio.
* En esta actividad se puede contar con participación de diversos miembros del equipo de proyectos como los analistas, arquitectos de software y programadores.
* Los impactos que afecten alguna funcionalidad del software actualmente en producción deberán ser comunicados al responsable de la solicitud de cambio.

1. **Aprobación del cambio**

**Actividades**

* Decidir aprobación del cambio.
* Agrupar cambios en entregas.

**Documentación**

* Formato de Solicitud de Cambio.

**Políticas**

* Se debe actualizar la solicitud de cambio, asignando al responsable del cambio junto con las observaciones como resultado del análisis realizado en las anteriores actividades.
* Comunicar al responsable de la solicitud del cambio y a los miembros involucrados en los procesos de gestión de cambios.

1. **Planificación y Calendario**

**Actividades**

* Definir fechas
* Informar a los implicados del cambio.
* Asignación del equipo a cargo de la implementación del cambio

**Documentación**

* Calendario de Cambios

**Políticas**

* El equipo de la implementación deberá obtener libre acceso a la información histórica sobre el proceso de negocio que afecta el cambio.
* Las solicitudes de cambio que hayan cumplido con el ciclo del proceso hasta la fase de aprobación, tendrán un seguimiento continuo.
* Se oficializara las fechas estimadas para la puesta en producción del cambio solicitado, actualizando también las fechas de los otros cambios si es que caso se vean afectados.

1. **Implementación**

**Actividades**

* Asignación de tareas a los miembros del equipo a cargo de la implementación.
* Verificar la realización de pruebas
* Implementación del cambio.

**Documentación**

* Calendario de Cambios.
* Herramientas de Organización de Tareas.

**Políticas**

* El responsable de la implementación gestionara las tareas que se asignen a cada miembro del equipo de la implementación.
* En caso de que no se cumpla con la fecha de límite de implementación, el responsable de la implementación deberá comunicar al CCC.
* El responsable de la implementación deberá solicitar los recursos necesarios para las pruebas que realizaran previos a la presentación del usuario final.

1. **Verificación de la Implementación**

**Actividades**

* Revisar efectos.
* Identificar la satisfacción de usuarios.

**Documentación**

* Calendario de Cambios.
* Reporte de Release Implementados.

**Políticas**

* Se debe evaluar la satisfacción de los usuarios haciendo un monitoreo por siete días hábiles.
* En caso de alguna eventualidad, el analista deber comunicar al CCC.

1. **Cierre**

Se dará cierre a la solicitud de cambio cuya etapa de verificación post-implementación se haya culminado.

1. **Cambios Urgentes**

**Actividades**

* Convocar al CCC.
* Analizar la solicitud de cambio.
* Aprobar el cambio.
* Replanificar los cambios afectados.
* Preparación e implementación del cambio.
* Revisar el cambio.

**Documentación**

* Formato de Solicitud de Cambios
* Calendario de Cambios

**Políticas**

* El CCC debe efectuar el análisis de la solicitud de cambio en menos de 2 horas.
* El CCC analiza el cambio y se de justificar si es un cambio urgente o no. En caso de que no lo sea deberá reclasificarse el cambio.

1. **Estructura de la Solicitud de Cambios**

En la tabla 1, se muestra el formato de la solicitud de cambios que será utilizada para todos los proyectos que la requieran.

|  |  |
| --- | --- |
| ID | *Identificador de la solicitud de cambio.* |
| Proyecto | *Nombre del proyecto para el que se solicita.* |
| Fecha | *Fecha de la petición de cambio.* |
| Fuentes | *Rol/Persona de quien ha identificado la necesidad de cambio.* |
| Autor | *Persona que tiene a cargo el sistema, y debe formalizar la petición del cambio.* |
| Descripción: | **Motivo**: |
| *Descripción del motivo cambio.* |
| **Descripción del Cambio:** |
| *Descripción detallada del cambio solicitado.* |
| **Ubicación del Cambio:** |
| *Descripción detallada de la ubicación del cambio (botón, vista, pestaña, etc.).* |
| **Fecha de Implementación:** |
| *Fecha de la implementación del cambio.* |
| **Estado**: |
| *Descripción del estado del cambio.* |
| **Prioridad**  *Descripción de la prioridad del cambio.* |
| Justificación | *Justificación del cambio solicitado.* |

***Tabla 1:*** *Estructura de la Solicitud de Cambios*

1. **Tipificación de los Cambios**

En la tabla 2 se observa las prioridades que puede tener una solicitud de cambio basándose en la urgencia vs impacto de la solicitud.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IMPACTO** | | |
| ***BAJO*** | ***MEDIO*** | ***ALTO*** |
| **URGENCIA** | ***BAJA*** | **BAJA** | **MEDIA** | **MEDIA** |
| ***MEDIA*** | **MEDIA** | **MEDIA** | **ALTA** |
| ***ALTA*** | **MEDIA** | **ALTA** | **ALTA** |
|  | | **PRIORIDAD** | | |

***Tabla 2:*** *Análisis de la Prioridad de una Solicitud de Cambios*

La prioridad de un cambio se evalúa como bajo, medio y alto, dependiendo del impacto y la urgencia de este, se deben tener en cuenta los posibles impactos y las consecuencias potenciales de estos impactos. La tabla 3 nos dice como se clasificará el cambio según la prioridad obtenida del análisis realizado:

|  |  |
| --- | --- |
| **Prioridad** | **Tipo de Cambio** |
| Alta | Cambio Urgente |
| Media | Cambio Estándar |
| Baja | Cambio Estándar |

***Tabla 3:*** *Descripción de las Prioridades*

En la tabla 4, se describe cada uno de los tipos de cambios que se consideran en el proceso de la Gestión de Cambios.

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

***Tabla 4:*** *Tipificación de los Cambios*

1. **Estados de las Solicitudes de Cambios**

Las solicitudes de cambio se evalúan y se les asignará uno de los tipos de estado que se observan en la tabla 2.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| Abierto | La solicitud ha sido ingresada o está en estado abierto, pero aún no ha sido aprobada o asignada. |
| En progreso | La solicitud de cambio ha sido aprobada, asignada y el trabajo sigue progresando. |
| En prueba | La solicitud de cambio esta completada y se encuentra en la revisión final antes de la fase prueba. |
| En verificación | La solicitud de cambio ha sido revisada y su implementación está siendo verificada respecto a la satisfacción del usuario. |
| Cerrada | La solicitud de cambio ha sido completada, ha pasado las fases de prueba y verificación y las actualizaciones ha sido publicadas. |

***Tabla 5:*** *Estados de Solicitud de Cambios*

1. **Formato de Solicitud de Cambio**

El formato de Solicitud de cambio se adjunta en el siguiente documento:

- SGPT\_SC.docx