**CONSULTING ASOCIADOS S.A.C.**

**Plan de Gestión de**

**Configuración**

**V 1.1**

***Fecha: 17/11/2017***

**Historial de Revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 17/11/2017 | 1.0 | Creación de documento de Cambio. | Eugenia Perez |

1. Introducción

Consulting Asociados es una empresa peruana que, desde su creación desarrolla software a la medida con personal especializado que reside en Perú, nuestra empresa fue fundada en el año 2014, nuestra propuesta de propuesta de valor se basa en la entrega de soluciones software personalizadas, capaces de soportar procesos clave y actividades de misión crítica, alineados con los objetivos estratégicos de nuestros clientes.

En la cual se basan el control de stock de los productos de nuestros clientes, y llevar marcos estadísticos la cual va a realizar mejor aún el conteo de los productos, los cuales son necesarios o todo lo contrario.

* 1. Propósito

El Plan de Gestión de Cambios define las actividades y funciones para gestionar y controlar el cambio durante las diferentes etapas del proyecto.

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

1. Tipificación de los cambios

En la tabla 1 se observa las prioridades que puede tener una solicitud de cambio basándose en la urgencia vs impacto de la solicitud.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | IMPACTO | | |
| ***BAJO*** | ***MODERADO*** | ***MODERADO*** |
| URGENCIA | ***BAJA*** | **BAJA** | ***Normal*** | ***Normal*** |
| ***MODERADO*** | ***Normal*** | ***Normal*** | **ALTA** |
| ***ALTA*** | ***Normal*** | **ALTA** | **URGENTE** |
|  | | **PRIORIDAD** | | |

Tabla 1 – Tabla de prioridad de una solicitud de cambio

La prioridad de un cambio se evalúa como bajo, medio, alto y urgente, 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 2 nos dice como se clasificará el cambio según la prioridad obtenida del análisis realizado:

|  |  |
| --- | --- |
| Prioridad | Tipo de Cambio |
| Urgente | Cambio Urgente |
| *Alta* | Cambio Urgente |
| *Moderado* | Cambio Regular |
| *Baja* | Cambio Regular |

Tabla 2 - Descripción de las Prioridades

En la tabla 3, se describe cada uno de los tipos de cambios que se consideran en el proceso de la Gestión de Cambios.

*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 Regular:* 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 gerente 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

1. Estados de las solicitudes

Las solicitudes de cambio se evalúan y se les asignará uno de los tipos de estado que son los siguientes:

* Recibido: La solicitud ha sido recibida, pero aún no ha sido aprobada o asignada.
* En clasificación: La solicitud se encuentra siendo clasificada, de acuerdo al tipo de cambio que el comité de control de cambios considere que es.
* En evaluación: La solicitud está siendo evaluada para ser aprobada o rechazada.
* Aprobado: La solicitud de cambio ha sido aprobada y asignada.
* En planificación: A la solicitud se le están asignando fechas, planificando así el cambio con las áreas afectadas.
* En implementación: La solicitud de cambio está siendo implementada y se realizarán además pruebas de su desarrollo.
* En verificación: La solicitud de cambio ha sido revisada y su implementación está siendo validada con los usuarios.
* Cerrado: La solicitud de cambio ha sido completada, ha pasado las fases de prueba, validación y las actualizaciones han sido publicadas.
* Rechazado: La solicitud fue rechazada, y se devuelve al área solicitante.

1. Solicitud de cambio

El formato de la solicitud de cambio a utilizar sera el siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| **N° Solicitud** |  |
| **Área** |  |
| **Proyecto** |  |
| **Fecha** |  |
| **Fuente** |  |
| **Autores:** |  |
| **Descripción** | |
| **Justificación** | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Prioridad** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha de Recepción** |  | **Recepcionado por:** | |  | | |
| **Causa / Origen del cambio** |  | | | | | |
| **Estado** |  | | | | | |
| **Clasificación de Cambio** |  | | | | | |
| **Categoría de Riesgo** |  | | | | | |
| **Impacto de Riesgo** |  | | | | | |
| **Estatus** |  | | | | | |
| **Diseño de Solución** |  | | | | | |
| **Duración** |  | | | | | |
| **Cronograma de Solución** |  | | | | | |
| **Fecha de Inicio** |  | | **Fecha de Fin** | | |  |
| **Comité Control de Cambio** | **Nombre** | | **Rol/Cargo** | | **Firma** | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |
|  | |  | |  | |

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 por alguna razón específica. Se pueden apreciar en la ilustración 1 las fases que contiene el proceso de Gestión de Cambios:

< 

1. 1. Recibir y analizar la petición

Las peticiones de cambios son recibidas y analizadas previamente antes de ser enviadas al Comité de Control de Cambios acorde a las políticas de la tabla 5 a continuación.

|  |
| --- |
| *Actividades* |
| * Verificar que todos los campos de la solicitud hayan sido completados correctamente. * Verificar que la solicitud de cambio haya sido validada por el encargado del proceso. * Entregar el documento de la solicitud de cambio al CCC. |
| *Documentación* |
| * Formato de la Solicitud de Cambio. |
| *Políticas* |
| * El encargado del proceso debe firmar la solicitud de cambio antes de entregarlo, en caso contrario se considerará inválido, se rechazará y se terminará el proceso. * 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. |

Tabla 5 - Recibir y Analizar la Petición

* 1. Clasificar el cambio

Las peticiones aceptadas pasan a ser clasificadas según su prioridad acorde a las políticas de la tabla 6 a continuación.

|  |
| --- |
| *Actividades* |
| * Analizar el tipo de cambio y la prioridad. * Analizar la solicitud de cambio. |
| *Documentación* |
| * Formato de la Solicitud de Cambio. |
| *Políticas* |
| * El Comité de Control de Cambios tiene 2 día hábil como máximo para poder realizar la actividad de clasificar el cambio en caso ser aceptado. * Cualquier observación debe anexarse a la solicitud de cambio. * La clasificación del cambio debe estar correctamente documentado en la solicitud de cambio. |

Tabla 6 - Clasificar el Cambio

* 1. Evaluación del impacto y riesgos

Una vez clasificado el cambio se procede a evaluar el impacto y el riesgo que involucra acorde a las actividades y políticas de la tabla 7 a continuación.

|  |
| --- |
| *Actividades* |
| * Identificación y análisis del impacto del riesgo. * 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* |
| * En esta actividad se puede contar con participación de diversos miembros del equipo de proyectos como los analistas, arquitectos de software, administrador de base de datos y programadores. * Los impactos que afecten alguna funcionalidad del software actualmente en producción deberán ser comunicados al responsable de la solicitud de cambio. |

Tabla 7 - Evaluación del impacto y riesgos

* 1. Aprobación del cambio

Luego de evaluar la solicitud pasan se pasa a la decisión si será aprobada o no de acuerdo a la tabla 8.

|  |
| --- |
| *Actividades* |
| * Decidir la viabilidad de la aprobación del cambio. * Agrupar cambios en entregas. |
| *Documentación* |
| * Formato de Solicitud de Cambio. * Documento de evaluación del impacto y riesgo. |
| *Políticas* |
| * Se actualiza la solicitud de cambio, se asignará el responsable y se adjuntaran los resultados de las fases anteriores. * Se realiza la notificación al autor de la solicitud del cambio y a los miembros involucrados en los procesos de gestión de cambios. |

Tabla 8 - Aprobación del Cambio

* 1. Planificación y calendarización

Después de ser aprobado el cambio se procede a planificar su implementación y establecer un calendario acorde a lo indicado en la tabla 5 a continuación.

|  |
| --- |
| *Actividades* |
| * Definir fechas * Informar al equipo de implementación acerca del cambio. |
| *Documentación* |
| * Calendario de Cambios |
| *Políticas* |
| * 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. |

Tabla 9 - Planificación y Calendarización

* 1. Implementación del cambio

Los cambios ya planificados pasan a ser implementados acorde a todo lo establecido en la tabla 10 a continuación.

|  |
| --- |
| *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. * Los pases a los ambientes de Test y QA deberán contar copias de seguridad más recientes de repositorio de datos en caso se requiera. * El responsable de la implementación deberá solicitar los recursos necesarios para la realización de las pruebas. * Una vez culminadas las actividades, la solicitud pasa al estado IMPLEMENTADO. |

Tabla 10 - Implementación del Cambio

* 1. Cambios urgentes

Para los cambios urgentes el procedimiento a seguir se muestra en la tabla 11

|  |
| --- |
| *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. |

Tabla 11- Cambios Urgentes

* 1. Verificación de la implementación

Los cambios ya planificados pasan a ser verificados de acuerdo a lo establecido en la tabla 12

|  |
| --- |
| *Actividades* |
| * Revisar efectos. * Identificar la satisfacción de usuarios. |
| *Documentación* |
| * Calendario de Cambios. * Reporte de Release Implementados. |
| *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. |

Tabla 12- Verificación de la Implementación

* 1. Cierre

|  |
| --- |
| *Políticas* |
| * La solicitud pasa al estado FINALIZADA |