Plan de Gestión de

Cambios

**Versión 1.0**

**Historia de revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 06/11/2018 | 1.0 | Creación del documento | Jhosep Jeiner Meléndez Varas |
| 08/11/2018 | 1.0 | Modificación del documento | Jhosep Jeiner Meléndez Varas |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Contenido

[**1.** **Introducción** 4](#_Toc529402212)

[**2.** **Formato de Solicitud de Cambio** 4](#_Toc529402213)

[**3.** **Tipos de Solicitudes de Cambio** 5](#_Toc529402214)

[**4.** **Tipo de Requerimiento** 5](#_Toc529402215)

[**5.** **Estados de la Solicitud de cambio** 5](#_Toc529402216)

[**6.** **Proceso de gestión de cambios** 6](#_Toc529402217)

[**5.1.** **Recibir y Analizar la Petición:** 6](#_Toc529402218)

[**5.2.** **Clasificar el Cambio:** 6](#_Toc529402219)

[**5.3.** **Evaluación del Impacto y Riesgo:** 7](#_Toc529402220)

[**5.4.** **Aprobación del Cambio:** 7](#_Toc529402221)

[**5.5.** **Planificación y Calendarización:** 8](#_Toc529402222)

[**5.6.** **Implementación:** 8](#_Toc529402223)

[**5.7.** **Verificación de la Implementación:** 9](#_Toc529402224)

[**5.8.** **Cierre:** 9](#_Toc529402225)

# **Introducción**

El presente documento tiene por objetivo principal presentar el plan de gestión del cambio para la empresa Everis, una empresa internacional, dedicada al rubro de consultoría y desarrollo de proyectos de TI. Ante la ausencia de una planificación de gestión del cambio hecha por la organización para el proyecto de Sistema de Gestión de Matriculas, se propone un plan de gestión de cambio enfocado a este proyecto.

# **Formato de Solicitud de Cambio**

A continuación, se describe los campos necesarios para la realización del formato de solicitud de cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | **Descripción** |
| ID | Define el código de la solicitud de cambio, este debe ser único por cada nueva solicitud y estará compuesto por un formato alfa numérico. |
| Nombre del Sistema | Define el nombre del sistema al cual se está realizando la solicitud de cambio, este puede ser el nombre completo o puede ingresar las siglas del sistema. |
| Fecha | Define la fecha de registro de la solicitud de cambio, está dado en el siguiente formato: DD/MM/YYYY |
| Fuente | Define al usuario que realiza la petición de solicitud de cambio, aquí debe ir tanto su nombre como su rol. |
| Autor | Define al usuario responsable del sistema y que debe aprobar la solicitud del cambio, aquí debe ir tanto su nombre como su rol. |
| Descripción | Define una descripción general del cambio que se está proponiendo, es aconsejable que contemple las siguientes pautas: El motivo, propósito, recomendación, entre otros que especifique o aclare la solicitud. |
| Justificación | Define la justificación del cambio, ventajas y/o posibles fallos en el sistema. |
| Estado | Define el estado en el que se encuentra la solicitud de cambio. |
| Clasificación | Define el tipo de clasificación asignada a la solicitud de cambio. |
| Prioridad | Define el tipo de prioridad asignada a la solicitud de cambio. |
| Comité Control Cambio | Define a los usuarios responsables de integrar el comité de control de cambio que aprueba la solicitud, aquí debe ir tanto sus nombres como sus roles. |
| Responsable de atención del cambio | Define al usuario encargado de atender los cambios solicitados, aquí debe ir tanto su nombre como su rol. |
| Impacto | Define el impacto que puede acarrear el cambio solicitado, esto se traduce en tiempos, costo o esfuerzo. |
| Riesgo | Define el riesgo que puede acarrear el cambio solicitado. |
| Fecha Inicio | Define la fecha de inicio del proceso de solicitud de cambio una vez aprobada dicha solicitud, está dado en el siguiente formato: DD/MM/YYYY |
| Fecha Fin | Define la fecha de fin del proceso de solicitud de cambio una vez termina dicha solicitud, está dado en el siguiente formato: DD/MM/YYYY |
| Antecedentes (ID) | Define algún antecedente similar a la solicitud del cambio. Esta dada por el ID de la solicitud anterior. |

# **Tipos de Solicitudes de Cambio**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo** | **Descripción** |
| Baja | Sigue el proceso completo de la solicitud de cambio, pero puede esperar en sus distintas fases. |
| Media | Sigue el proceso completo de la solicitud de Cambio de forma normal. |
| Alta | Sigue el proceso completo de la solicitud de Cambio pero se pide atender de forma rápida en cada fase. |
| Urgente | Puede saltarse algunas fases del proceso de solicitud de cambio. |

# **Tipo de Requerimiento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo** | **Descripción** |
| Aprobada | El cambio en la solicitud es aprobada para iniciar el proceso de gestión de cambio. |
| Rechazada | El cambio en la solicitud es rechazada para iniciar el proceso de gestión de cambio. |
| Espera Modificación | El cambio en la solicitud es aprobada pero necesita algunas correcciones ya sea en tiempo, esfuerzo o alcance para iniciar el proceso de gestión de cambio. |

# **Estados de la Solicitud de cambio**

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| Recibida | La solicitud es aceptada dentro del proceso de gestión de cambio |
| Clasificada | La solicitud está siendo clasificada de acuerdo a la decisión que tome el CCC. |
| Evaluada | La solicitud está siendo evaluada de acuerdo al criterio del CCC. |
| Aprobada | La solicitud está aprobada para iniciar el cambio en el sistema. |
| Planificada | La solicitud viene siendo planificada para estimar tiempo, alcance y costo. |
| Implementada | La solicitud está en la etapa de implementación o desarrollo. |
| Verificada | La solicitud esta puesta en producción a la espera de la verificación de los usuarios. |
| Cerrada | La solicitud es concluida. |

# **Proceso de gestión de cambios**



## **Recibir y Analizar la Petición:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Crear la petición de cambio y asignación al grupo de gestión de cambio. * Verificar la petición de cambio |
| Documentación | * RFC de Service Manager * Formato CMDB * Formato RFC Liviano Usuarios Finales ETB (Grandes Clientes) |
| Políticas | * El analista solo registrar el cambio en el momento en que el líder del proceso proporcione la autorización del mismo. * Esta autorización tiene un máximo de 3 días para generarse y el escalamiento que se realiza es el siguiente:   + Análisis de Cambios: 1 día.   + Coordinador Técnico: 1 día.   + Gestor de Cambios ETB: 1 día. * Pasados estos 3 días sin observarse la autorización del RFC, se rechazará y se dará por cerrado el proceso. * Todas las actividades durante el proceso de registro se deben documentar en la herramienta suministrada para la gestión de RFC. |

## **Clasificar el Cambio:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Análisis inicial del cambio (tipo y prioridad) * Analizar el cambio |
| Documentación | * RFC de Service Manager |
| Políticas | * La información del RFC debe estar completa y consistente. * Todas las actividades durante el proceso de clasificación se deben documentar en la herramienta suministrada para la gestión de RFC. |

## **Evaluación del Impacto y Riesgo:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Identificación y análisis del impacto del cambio * Analizar riesgos del cambio * Verificar modificación al alcance del Cambio * Ajustar el plan de trabajo del cambio * Analizar el impacto sobre los cambios en curso |
| Documentación | * RFC de Service Manager * Formato MOP (ventana de mantenimiento usuarios externos) * Formato CMDB |
| Políticas | * Los escalamientos definidos en esta etapa del proceso cuando se cumplen los tiempos pactados son:   + Analista de Cambios: 1 día.   + Coordinador Técnico: 1 día.   + Gestor de Cambios ETB: 1dia. * Cuando los cambios impacten a clientes del negocio o de manera general a la organización ETB (redes, agenda, internet, etc.) se deberá presentar ante el comité de cambios corporativos (donde asiste el gestor de cambios como representante de la vicepresidencia informática) para evaluar y aprobar con ellos estos tipos de cambios. * Para finalizar el análisis para los cambios en curso, en el caso de proyectos debe existir el dimensionamiento de pruebas realizado por el gestor de entrega y el diseño aprobado por parte de arquitectura. * Todo cambio que genere un cambio de versión sobre cualquier componente de TI, debe adjuntar el Reléase Note y su correspondiente explicación frente al impacto sobre las aplicaciones, servidores o BD para poder adelantar el análisis de riesgo aprobado. |

## **Aprobación del Cambio:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Consulta de clasificación realizada del cambio * Decidir aprobación del cambio * Agendar comité de Cambios * Analizar Relaciones con otros cambios * Agrupar Cambios en entregas |
| Documentación | * RFC Service Manager * Formato MOP * Tique service desk aprobado |
| Políticas | * El gestor de Cambio es quien aprueba las solicitudes, a excepción de los cambios de categoría Mayor. * Todo cambio mayor o critico debe ser aprobado por el comité de cambios, y los cambios urgentes son aprobados por el comité de urgencias. * Los cambios corporativos, son aprobados por el comité de cambios corporativo. * Todas las actividades durante este procedimiento se deben documentar en la herramienta suministrada para la gestión de RFC. * Se realiza la notificación de los cambios a los organismos o miembros involucrados en el proceso de cambios por medio de correo electrónico a través de la cuenta pertinente. |

## **Planificación y Calendarización:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Definir fechas * Re planificar cambios afectados * Informar a los implicados del cambio |
| Documentación | * RFC Service Manager * Calendario de Cambios |
| Políticas | * El grupo de gestión de cambios, realizara en forma conjunta con el proceso de Gestión de entrega, la planificación del cambio en el tiempo, coordinando la inter-relación y el efecto sobre los cambios que estén en marcha. * Las solicitudes de cambio que hayan cumplido con el ciclo del proceso hasta la fase de aprobación, tendrán un seguimiento continuo a la puesta en marcha de los planes de trabajo y cuando se requiera se re-planificara las fechas estimadas de puesta en producción, en función de las necesidades de negocio, las prioridades y las categorías de los mismos. * Se realizara la oficialización de las fechas estimadas de puesta en producción y de los cambios que se puedan presentar en el calendario, mediante la cuenta correspondiente. |

## **Implementación:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Asignación de tareas * Verificar la correcta preparación del cambio * Verificar procedimientos de marcha atrás * Verificar la realización de pruebas * Implementación del cambio |
| Documentación | * RFC Service Manager * Formato Seguimiento a Planes de Trabajo * Calendario de Cambios |
| Políticas | * Seguimiento a Planes de Trabajo:   + Analista de cambios: 2 días   + Coordinador Técnico: 2 días   + Gestor de Cambios ETB: 1 día * **Pnp Cambios Infraestructura:** Gestión del cambio realizara el seguimiento, de acuerdo a lo establecido en las reuniones de implementación. El líder de implementación es el responsable de ejecutar las actividades del cambio. * **PnP Cambios de Aplicación (reléase):** Se realiza una llamada al iniciar el despliegue y espera la llamada de la persona de gestión de entrega confirmando la finalización de las prueba en producción para coordinar los recursos que deben ejecutar correspondientes (soporte aplicaciones, call center). |

## **Verificación de la Implementación:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Revisar efectos * Identificar la satisfacción de usuarios/clientes |
| Documentación | * RFC Service Manager * Calendario Cambios * Reporte de maniobras ejecutadas * Reporte de Reléase implementados * Matriz de Control. |
| Políticas | * Plazo de Ejecución:   + Infraestructura: 1 día   + Aplicaciones: 5 días * La encuesta de satisfacción debe realizarse a los directores de proyecto y líderes de mantenimiento. * El análisis de seguimiento debe realizar mínimo dos llamadas diarias para asegurar la encuesta * Efectos no esperados:   + RFC Urgentes   + Incidentes Relacionados |

## **Cierre:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades |  |
| Documentación |  |
| Políticas | * Se dará cierre a los RFC´s cuya etapa de verificación post-implementación se haya culminado * Se dará cierre a los RFC´s cuya verificación de actualización en al CMDB se haya completado de acuerdo al procedimiento establecido en Gestión de Configuraciones, validado y aprobado por la Gerencia de Proyectos de TI. * Se dará cierre a los RFC´s cuya proceso de licenciamiento se haya culminado de acuerdo a los procedimientos establecidos por Gestión de la Entrega. |