Plan de Gestión de

Cambios

**Versión 1.2**

**Historia de revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 06/11/2018 | 1.0 | Creación del documento | Jhosep Jeiner Meléndez Varas |
| 08/11/2018 | 1.1 | Modificación del documento | Jhosep Jeiner Meléndez Varas |
| 28/11/2018 | 1.2 | Actualización del documento | Jhosep Jeiner Meléndez Varas |
|  |  |  |  |

**Indice**

[**1.** **Introducción** 4](#_Toc531212203)

[**2.** **Formato de Solicitud de Cambio** 4](#_Toc531212204)

[**3.** **Proceso de Gestión de Cambio** 5](#_Toc531212205)

[**4.** **Lista de Formatos** 6](#_Toc531212206)

[**5.** **Lista de Tablas** 6](#_Toc531212207)

[**A.Tipos de prioridad de solicitudes de cambio:** 6](#_Toc531212208)

[**B.Tipo de estado de requerimiento de solicitud de cambio:** 7](#_Toc531212209)

[**C.Tipo de estados de solicitud de cambio:** 7](#_Toc531212210)

[**6.** **Roles de Solicitud de Cambio** 7](#_Toc531212211)

[**7.** **Actividades del Proceso de Gestión de Cambio** 8](#_Toc531212212)

[**7.1.** **Recibir y Analizar la Petición:** 8](#_Toc531212213)

[**7.2.** **Clasificar el Cambio:** 9](#_Toc531212215)

[**7.3.** **Evaluación del Impacto y Riesgo:** 10](#_Toc531212217)

[**7.4.** **Aprobación del Cambio:** 10](#_Toc531212219)

[**7.5.** **Planificación y Calendarización:** 11](#_Toc531212221)

[**7.6.** **Implementación:** 11](#_Toc531212223)

[**7.7.** **Verificación de la Implementación:** 12](#_Toc531212225)

[**7.8.** **Cierre:** 12](#_Toc531212227)

# **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. |

**Tabla 1. Datos de la solicitud de cambio.**

# **Proceso de Gestión de Cambio**

El proceso de gestión de cambio estará dado por las siguientes actividades:

1. Recepción y Análisis de la Petición.
2. Clasificación del Cambio.
3. Evaluación del impacto y riesgo.
4. Aprobación del Cambio.
5. Planificación y Calendarización.
6. Implementación
7. Verificación de la Implementación
8. Cierre.

La siguiente figura muestra el flujo del proceso de Solicitud de Cambio.



**Grafico 1. Proceso de solicitud de Cambio.**

# **Lista de Formatos**

Se trabajará con la siguiente lista de Formatos:

1. Documento de estándares y normas
2. Diccionario de Datos
3. Documento de Gestión de Riesgos
4. Documento de Gestión de Incidentes
5. Documento de Diseño de Interfaces estándares.

# **Lista de Tablas**

A continuación, se detallará la lista de tablas de estados usados para la realización de una solicitud de cambio y que son aplicadas en el proceso de solicitud de cambio.

# **Tipos de prioridad 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. |

**Tabla 2. Tipos de prioridad de solicitud de cambio.**

# **Tipo de estado de requerimiento de solicitud de cambio:**

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

**Tabla 3. Tipos de estado de requerimiento de solicitud de cambio.**

# **Tipo de estados de solicitud de cambio:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| Registrada | La solicitud es registrada en el sistema para iniciar el proceso de solicitud de cambio. |
| 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. |
| Rechazada | La solicitud fue rechazada por algún motivo especifico que se describirá en algún detalle de la solicitud. |

**Tabla 4. Tipos de estados de solicitud de cambio.**

# **Roles de Solicitud de Cambio**

Se define los roles encargados de Gestionar y aprobar las solicitudes de cambio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rol** | **Descripción** | **Cantidad** | **Responsable** |
| Gestor de Control de Cambio | Este rol define y supervisa el proceso de control de cambios. | 1 | Jhosep Meléndez |
| Ejecutor | Es rol se encarga de verificar, aprobar y dar seguimiento las solicitudes de cambio que son registradas. | 2 | Luciano/Alfaro |
| Facilitador | Este rol es responsable de reportar los incidentes originados a los largo del proceso de solicitud de cambio ya sea al Gestor o al Comité de solicitud de Cambio. | 1 | Paul Quiroz |

**Tabla 5. Roles de Solicitud de Cambio.**

# **Actividades del Proceso de Gestión de Cambio**

A continuación, se detallará las actividades realizadas por cada etapa del proceso de la Gestión de Cambio

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

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Verificar la descripción y justificación de la solicitud de cambio registrado en el sistema en estado registrada. * Si cumple con los criterios de aceptación cambia de estado a “Recibida”, de lo contrario la solicitud cambia de estado a “Rechazada”. Si este último evento sucede se registra las razones del rechazo en la descripción de la solicitud como un punto adicional. |
| Documentación | * Especificaciones Funcionales * Plan de Gestión de Cambios * Normas y reglas válidas para criterios de aceptación de Solicitudes de Cambio. |
| Políticas | * El facilitador informara la lista de solicitudes de cambio que han sido registradas por día y cuantos fueron pasadas para la siguiente etapa. * El ejecutor tiene un máximo de 5 días para atender las solicitudes generadas en estado “Registrada”, de lo contrario el facilitador informara al Gestos de Cambios que existen solicitudes de cambio que no han sido atendidas. * Pasados estos 5 días las solicitudes de cambio son rechazadas con la descripción “Por el momento la solicitud no pudo ser atendida debido a no contar con el tiempo suficiente para analizar la solicitud”. |

## ***Tabla 6. Etapa de: Recibir y Analizar petición.***

## **Clasificar el Cambio:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Mostrar todas las solicitudes que se encuentran en estado “Recibida” * Clasificar el tipo de prioridad que va a tener la solicitud de cambio. Esta depende directamente a la descripción de la solicitud. Los tipos de prioridades están tipificados en la [Tabla 2]. * Una vez realizada la clasificación cambiar la solicitud al estado Clasificada. |
| Documentación | * Especificaciones Funcionales del sistema * Manual de Usuario. * Documento de especificación de requerimiento de Software. |
| Políticas | * El tipo de prioridad debe estar correctamente asignada en la solicitud de Cambio. * Si no se puede asignar un tipo de prioridad la solicitud debe ser rechazada y en la descripción colocar el motivo de rechazo. * El facilitador debe informar las solicitudes que fueron clasificadas durante el día. |

## 

## ***Tabla 7. Etapa de: Clasificar el cambio.***

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

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Identificación y análisis del impacto del cambio dependiendo de la clasificación que ha sido categorizada. * Analizar riesgos del cambio * Analizar el impacto sobre los cambios en curso * Categorizar con un tipo de estado de requerimiento de acuerdo al análisis realizado. Lo tipos se encuentran especificados en la [Tabla 3]. * Cambiar el estado de la solicitud a “Evaluada” |
| Documentación | * Especificación de Requerimientos de Software * Documento de Análisis Técnico * Lista de Requerimientos en curso |
| Políticas | * Si el ejecutor no puede identificar el riesgo de la solicitud, esta debe ser categorizada como Rechazada así mismo se debe cambiar el estado de la solicitud a Rechazada indicando el motivo en la descripción. * Si el ejecutor necesita mayor información para categorizar el tipo de estado de requerimiento, este debe cambiar de estado a espera de modificación, indicando el motivo en la descripción de la solicitud y el estado de la póliza no debe cambiar. * El facilitador debe informar las solicitudes que fueron evaluadas durante el día. * El facilitador debe informar las solicitudes que están en espera de atención a los usuarios que registraron la solicitud para que sean actualizadas. * El ejecutor debe dar prioridad a las solicitudes cuya clasificación es urgente y alta o que el estado del tipo fue en espera de modificación. |

## ***Tabla 8. Etapa de: Evaluación de Impacto o Riesgo.***

## **Aprobación del Cambio:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Se revisa los estados tanto de la solicitud de cambio, la clasificación de prioridad y que el requerimiento este en estado aprobado, si no existe ningún problema se cambia de estado a “Aprobado” |
| Documentación | * Especificación de requerimiento de Software. * Manual de usuario. * Documento de Análisis y Diseño. |
| Políticas | * El facilitador debe informar las solicitudes que fueron aprobadas durante el día al comité de control de cambio. * Solo pasan a la siguiente etapa los documentos cuyo tipo de requerimiento es aprobada. |

## ***Tabla 9. Etapa de: Aprobación de Cambio.***

## **Planificación y Calendarización:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Definir fechas * Realizar cronograma de actividades. * Definir fechas tentativas de fin de desarrollo * Cambiar el estado de la solicitud a “Planificada” |
| Documentación | * Cronograma de Actividades * Diagrama de Objetos impactados |
| 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 con el área de desarrollo. * El facilitador debe informar las solicitudes que fueron Planificadas durante el día al comité de control de cambio. |

## ***Tabla 10. Etapa de: Planificación y Calendarización.***

## **Implementación:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Asignación de tareas * Verificar la correcta preparación del cambio * Verificar la realización de pruebas * Implementación del cambio en los ambientes * Cambiar el estado de la solicitud a “ Implementada ” |
| Documentación | * Diagrama de actividades de Trabajo * Documento de Objetos impactados * Documento de pruebas Unitaria, Funcionales e Integrales. * Manual del sistema. |
| Políticas | * Seguimiento del Plan de Trabajo * Cambios Infraestructura * Cambios de Aplicación (reléase) * El facilitador debe informar las solicitudes que fueron Implementada durante el día al Gestor de Cambios. |

## ***Tabla 11. Etapa de: Implementación.***

## **Verificación de la Implementación:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Verificar los cambios realizados * Identificar la satisfacción de usuarios/clientes * Cambiar el estado de la solicitud a “Verificada” |
| Documentación | * Calendario Cambios * Reporte de maniobras ejecutadas * Reporte de Reléase implementados * Matriz de Objetos impactados. |
| Políticas | * Esta etapa termina cuando el usuario aprueba el cambio realizado. * El facilitador debe informar las solicitudes que fueron Verificadas durante el día al comité de control de cambio. |

## ***Tabla 12. Etapa de: Verificación de la Implementación.***

## **Cierre:**

|  |  |
| --- | --- |
| Actividades | * Cambiar el estado de la solicitud a “Cerrada” |
| Documentación | * Manual de Usuario * Manual del Sistema |
| Políticas | * Se dará cierre a la solicitud de cambio. * El facilitador debe informar las solicitudes que fueron Cerrada durante el día al Gestor de Cambios. |

## ***Tabla 13. Etapa de: Cierre.***