**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

**Historia de revisiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Descripción | Autor |
|  | 1.0 | Creación del Plan | Carbajal Hidalgo, Luis  Guerra Huamán, David  Mejía Cortez, Arturo  Razuri Salazar, José |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Introducción

La Gestión del Cambio permite evaluar y planificar el proceso de los cambios que se presentan y así tener mayor claridad del impacto que esto podría traer al proceso de desarrollo y mantenimiento de software. Con lo que se busca que el cambio se haga de la forma más eficiente posible, siguiendo los procedimientos y canales establecidos que permitan asegurar la calidad de lo que se está realizando y mantener la continuidad de los servicios TI.

En tal sentido, es necesario que a nivel institucional, exista un proceso de Gestión de Cambio que apoye los nuevos requerimientos o mejoras que sean planteadas a nivel de servicios TI. Se busca documentar los requisitos, identificar qué roles deben validar estos requerimientos de cambios o mejoras, reconocer los procesos de aprobación, planificación e implementación y cierre.

1. Diagrama del proceso de gestión de cambios



En este diagrama se puede visualizar el proceso de la gestión de cambio

1. Lista de roles

|  |  |
| --- | --- |
| **Rol** | **Responsabilidad** |
| Gestor de Cambios | Responsable del proceso de cambio y tiene bajo su responsabilidad todas las actividades que son parte de la Gestión de Cambios.  En caso de Cambios de gran envergadura, el Gestor de Cambios buscará la autorización del Comité de Cambios. |
| Consejo consultor para Cambios – CAB | Grupo de personas encargadas de la clasificación, evaluación y programación de los cambios. |
| Consejo consultor Cambios de Emergencia – ECAB | Subgrupo del Comité de Cambios que toma decisiones relacionadas con cambios de emergencia cuyo impacto es significativo. |
| Propietario del Cambio | Solicitar los cambios de acuerdo al procedimiento definido, generando los registros pertinentes. |
| Desarrolladores | Responsables de la implementación de los cambios de acuerdo a la definición de actividades y plazos establecidos en la programación de la ejecución de la Solicitud de cambio. |

1. Formato de Solicitud de Cambios

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | *<Número de 2 dígitos acompañado de un guión y el nombre de la petición del cambio (01-CambioX)>* |
| **Sistema** | *<Nombre del sistema o proyecto para el que se solicita el cambio>* |
| **Fecha** | *<Fecha de petición del cambio>* |
| **Fuente** | *<Persona que ha identificado la necesidad del cambio>* |
| **Autor** | *<Persona que formaliza la petición del cambio>* |
| **Descripción** | El cambio solicitado consiste en:  *<Descripción del cambio>*  La descripción debe contener: el motivo, el propósito, los ítems de configuración, los recursos necesarios para la implementación. |
| **Justificación** | El cambio solicitado se considera necesario por:  *<Descripción de la justificación del cambio>* |
| **Estado** | *<Nombre del estado por el que atraviesa el cambio>* |
| **Clasificación** | *<Nombre del tipo de clasificación en el que se encuentra el cambio (Evolutivo, adaptativo, correctivo)>* |
| **Prioridad** | *<Nombre de la prioridad del cambio (Baja, media, Alta)>* |
| **CCC** | *<Nombre del comité de control de cambios encargado>* |
| **Responsable** | *<Persona encargada de la atención del cambio>* |
| **Impacto** | Los elementos directamente afectados por el cambio son:  *<Elementos afectados directamente organizados por categoría (Baja, media, Alta)>* |
| **Riesgo** | Al realizar el cambio, existen los siguientes riesgos:  *<Descripción del riesgo que se puede generar al realizar el cambio>* |
| **Fecha Inicio** | *<Fecha de inicio de la atención del cambio>* |
| **Fecha Fin** | *<Fecha de fin de la atención del cambio>* |
| **Antecedentes** | *<ID de una solicitud de cambio relacionado (Opcional)>* |

1. Proceso de Gestión de Cambios
   1. Registro

**Actividades**

* + - * El registro se hará en la plataforma de solicitud de cambio

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio

**Políticas**

* + - * La estructura de la solicitud de cambio será la indicada en el Formato de solicitud de cambio
      * La información de la solicitud se irá actualizando durante el proceso de gestión de cambio
  1. Recibir y Analizar la petición

**Actividades**

* + - * El responsable de la gestión de cambios consultará las solicitudes registradas y asignará al grupo de gestión de cambio
      * Actualizara el estado de la solicitud

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio

**Políticas**

* + - * Si una Solicitud de cambio es aceptada, le corresponderá al Comité de gestión de cambio dar el visto bueno para implementarlo. De otra forma, cuando un Solicitud de cambio se rechaza es posible introducir mejoras y volverlo a analizar.
  1. Clasificar el cambio

**Actividades**

* + - * Analizar el ámbito del cambio
      * Clasificar el cambio para dar prioridad de acuerdo a su importancia y se categoriza de acuerdo al impacto y dificultad.

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio

**Políticas**

* + - * La clasificación debe realizarse en función de lo descrito en la solicitud de cambio.
      * La priorización y categorización se debe registrar en la plataforma
  1. Evaluación del impacto y riesgos

**Actividades**

* + - * Analizar el impacto del cambio
      * Analizar riesgos del cambio
      * Analizar el impacto sobre los cambios en curso.

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio

**Políticas**

* 1. Aprobación del cambio

**Actividades**

* + - * Revisar solicitudes de cambios
      * Aprobar solicitudes de cambios
      * Analizar relaciones con otros cambios

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio

**Políticas**

* + - * El responsable de la gestión de cambio es quien aprueba las solicitudes, a excepción
      * Todo cambio mayor o crítico debe ser aprobado por el comité de control de cambios.
      * Todas las actividades durante el proceso de aprobación se deben documentar en la plataforma de control de cambios.
      * Se notificará la aprobación del cambio a los involucrados
  1. Planificación y calendarización

**Actividades**

* + - * Revisar la planificación del cambio
      * Establecer los involucrados en la planificación
      * Aprobar la planificación del cambio
      * Revisar la calendarización del cambio
      * Definir fechas del cambio
      * Informar los cambios realizados

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio
      * Cronograma de planificación
      * Calendario de cambios

**Políticas**

* + - * Las personas involucradas realizaran los cambios la planificación en el tiempo indicado y se pondrá en marcha
      * Se oficializara los tiempos estimados que se puedan ir presentando
  1. Implementación

**Actividades**

* + - * Revisar las tareas
      * Hacer un seguimiento de los planes de trabajo
      * Realizar la verificación de procedimientos
      * Realizar las pruebas correspondientes
      * Realizar la implementación del cambio

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio
      * Calendario de cambios

**Políticas**

* + - * Realizar el seguimiento de los planes de trabajo con las personas a realizar
      * Levantar las pruebas realizadas conjuntamente con los procedimientos realizados para la implementación correspondiente
  1. Verificación dela implementación

**Actividades**

* + - * Recolectar información de post implementación
      * Revisar los resultados de la implementación
      * Identificar la satisfacción del cliente

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio
      * Calendario de cambios
      * Reporte de cambios

**Políticas**

* + - * Realizar el seguimiento después de la implementación
      * Tener en cuenta en cuál es la satisfacción del usuario después de la implementación
  1. Cierre

**Actividades**

* + - * Culminar el proceso del cambio

**Documentación**

* + - * Solicitud de cambio

**Políticas**

* + - * Se dará por terminado después de las verificaciones correspondientes

1. Lista de Tablas
   1. Estado de solicitud

|  |  |
| --- | --- |
| **Status** | **Descripción** |
| Registrado | Registrado / abierto pero aún no aprobado o asignado |
| Trabajo en Proceso | Solicitud de cambio aprobado, asignado, y el trabajo está progresando |
| En Revisión | El trabajo de la Solicitud de cambio se completa y en la revisión final antes de la prueba |
| Pruebas | El trabajo de la Solicitud de cambio ha sido revisado y está siendo probado |
| Cerrado | El trabajo de la Solicitud de cambio está completo, ha superado todas las pruebas y se han publicado las actualizaciones. |

* 1. Tipo de prioridades

|  |  |
| --- | --- |
| **Prioridad** | **Descripción** |
| Urgente | Asociado a una situación grave del producto y/o servicio. Los cambios con esta prioridad desencadenan un proceso llamado cambio de urgencia o emergencia. |
| Alta | Un cambio con esta prioridad debe realizarse sin demora ya que está asociado a errores conocidos. Los cambios de este tipo deben ser evaluados en la siguiente reunión por el Comité de control de cambio y definir las acciones a seguir. |
| Normal | Es conveniente realizar el cambio siempre y cuando no entorpezca otro cambio de mayor prioridad. |
| Baja | Podría ser conveniente realizar el cambio solicitado. |

* 1. Tipo de Impacto

|  |  |
| --- | --- |
| **Impacto** | **Descripción** |
| Alto | Varios aplicativos y usuarios |
| Medio | Sólo dependencias o grupos de usuarios |
| Bajo | Sólo un aplicativo o usuario |

* 1. Tipo de Riesgos

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Matriz de Impacto / Urgencia** | | | |
| **Prioridad / Impacto** | **Alto** | **Medio** | **Bajo** |
| Alta | Alta | Alta | Media |
| Media | Alta | Media | Baja |
| Baja | Media | Baja | Baja |

1. Lista de Formatos para resultado de evaluación de comité de control de cambios

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | *<Número de 2 dígitos acompañado de un guion y el nombre de resultado de evaluación de Comité Control Cambio(01-CambioX)>* |
| **Sistema** | *<Nombre del sistema o proyecto para el que se evalúa>* |
| **Fecha** | *<Fecha de evaluación>* |
| **Autor** | *<Nombre del comité de control de cambios encargado>* |
| **Descripción** | La evaluación realizada se indica:  *<Descripción de la evaluación>* |
| **Impacto directo** | Los elementos directamente afectados son:<elementos afectados> |
| **Estado** | Estado de la evaluación<estado> |
| **Comentarios** | *<Persona encargada de la atención del cambio>* |

1. Actividad del proceso de gestión de cambios
   1. Fase 1 : recibir y analizar la petición
      1. Actividad / tareas

* Crear la petición de cambio y asignación al grupo de gestión de cambio
* Verificar la petición del cambio
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
  + 1. Reglas y políticas
* Recibir la petición de cambio para que luego la persona encargada lo realice.
  1. Clasificar el cambio
     1. Actividad / tareas
* Recolección de información
* Análisis del cambio
* Clasificación del cambio
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
  + 1. Reglas y políticas
* La información debe ser completa y concisa
* Todo actividad debe estar documentada
  1. Evaluación del impacto y riesgos
     1. Actividad / tareas
* Identificar los impactos
* Identificar los riesgos
* Analizar los impactos
* Analizar los riesgos
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
  + 1. Reglas y políticas
* Informar los cambios realizados indicando los riesgos que se presentaron , dando un informe bien detallado
  1. Aprobación del cambio
     1. Actividad / tareas
* Realizar la consulta de la aprobación del cambio
* Decidir la aprobación del cambio
* Hacer un seguimiento del cambio realizado
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
  + 1. Reglas y políticas
* La persona encargada es quien aprueba los cambios
* Toda actividad debe ser documentada
  1. Planificación y calendarización
     1. Actividad / tareas
* Revisar la planificación
* Revisar la calendarización
* Definir fechas
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
* Calendario de cambios
  + 1. Reglas y políticas
* Las personas encargadas realizan la planificación y calendarización del cambio en el tiempo establecido a excepciones de algo que suceda en el camino , delo contrario deben informar que está sucediendo
  1. Implementación
     1. Actividad / tareas
* Asignar las tareas
* Verificar los cambios a realizar
* Realizar las pruebas correspondientes
* Implementar el cambio
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
* Calendario de cambios
  + 1. Reglas y políticas
* Realizar un seguimiento de los planes de trabajo para luego presentar todo en documentación
  1. Verificación dela implementación
     1. Actividad / tareas
* Verificar los cambio realizados
* Identificar la satisfacción del cliente
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
  + 1. Reglas y políticas
* Tener en cuentas los plazos de ejecución del cambio y realizar una encuesta de satisfacción del cliente
  1. Cierre
     1. Actividad / tareas
* Recibir los documentos correspondientes
* Verificar que todo proceso se haya culminado
* Realizar el cierre del cambio
  + 1. Documentación
* Solicitud de cambio
  + 1. Reglas y políticas
* Se dará por terminado el cambio