**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

**Versión 1.3**

**CineSkype**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 16/11/18 | 1.1 | Formato de solicitud de cambio y tipificación | Rodriguez Davila Juan |
| 16/11/18 | 1.2 | Formato y matrices, diagrama de procesos de gestión de cambio | Quintana Taipe Javier |
| 16/11/18 | 1.3 | Fases del proceso de gestión de cambios | Quino Crispin Alex |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Índice**

[**Introducción** 4](#_1fob9te)

[**1.**](#_3znysh7) **Formato de solicitud del cambio** 4

[**2.**](#_2et92p0) **Tipificación** 4

[**2.1.**](#_tyjcwt) **Tipo de estados** 4

[**2.2.**](#_3dy6vkm) **Tipo de clasificación de solicitud** 4

[**2.3.**](#_1t3h5sf) **Tipos de impacto** 4

[**2.4.**](#_4d34og8) **Tipos de riesgo** 4

[**3.**](#_2s8eyo1) **Formatos y matrices** 4

[**4.**](#_17dp8vu) **Diagrama del proceso de Gestión de cambios** 4

[**5.**](#_3rdcrjn) **Fases del proceso de Gestión de cambio** 4

# **Introducción**

En este documento, Plan de Gestión de Cambios, se definen los formatos de solicitud, tipos y funciones para gestionar y controlar el cambio durante las diferentes etapas del proyecto.

1. **Formato de solicitud del cambio**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | SC- <Generado automáticamente> | | |
| Fecha | Fecha en que se creó la solicitud de cambio | | |
| Sistema | Nombre del sistema | | |
| Comité de control de cambios (ID) | ID del comité de control de cambios | | |
| Fuente | Nombre del que solicita el cambio | | |
| Autor | Encargado del sistema | | |
| Descripción | Se detalla el cambio a realizar | | |
| Justificación | Justificación de la solicitud de cambio | | |
| Estado | Estado que se encuentra la solicitud de cambio | | |
| Tipo de impacto (ID) | ID tipo de impacto | | |
| Tipo de clasificación (ID) | ID tipo de clasificación | | |
| Fecha inicio de atención | Fecha en que empezó el cambio | Fecha de fin de atención | Fecha de finalización del cambio |
| Persona responsable de la atención | Persona encargada de atender la solicitud de cambio | | |
| Fecha de implementación | Fecha en que se implementó el cambio | | |
| Fecha de verificación | Fecha en que se verificó el cambio | | |
| Usuario que verificó | Usuario que verificó el cambio | | |
| Responsable de la aprobación de cambio | Nombre del responsable de la aprobación del cambio | | |

**Tabla 1. Formato de solicitud de cambio**

1. **Tipificación**

* 1. **Tipo de estados**

Se lista los posibles estados en los que se encontrarán las solicitudes durante el proceso de gestión de cambio.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| **Recibida** | **La solicitud ha sido recibida y está en espera de ser analizada.** |
| **Rechazada** | **La solicitud de cambio no procede o ha sido rechazada por factores del análisis.** |
| **Analizada** | **La solicitud ha sido analizada y está en espera de ser clasificada.** |
| **Clasificada** | **La solicitud ha sido clasificada y está en espera de que se evalúen sus impactos y sus riesgos.** |
| **Evaluada** | **Los impactos y riesgos fueron evaluados y se está a la espera de que se apruebe.** |
| **Aprobada** | **La solicitud de cambio ha sido aprobada y está en espera de que se planifique, es decir, que sea asignada.** |
| **Planificada** | **La solicitud de cambio ha sido asignada y se encuentra a la espera de que la implementen.** |
| **Implementada** | **Se implementó la solicitud de cambio y se espera que sea verificada por las pruebas.** |
| **Pendiente de cerrar** | **La solicitud de cambios una vez verificada espera que los interesados validen la implementación y se pueda cerrar correctamente.** |
| **Cerrada** | **La solicitud de cambio ha sido completada, ha pasado las fases de prueba, validación y las actualizaciones han sido publicadas.** |

**Tabla 2. Estado de las solicitud**

* 1. **Tipo de clasificación de solicitud**

En la tabla 3 se define las posibles clasificaciones que una solicitud de cambio puede pertenecer:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Nombre** | **Descripción** |
| 1 | Normal | El cambio completa cada una de las fases del proceso de gestión de cambios. |
| 2 | Urgente | El cambio atiende a un error de alto impacto negativo en el negocio y se encuentra obstruyendo la operación en las actividades de los usuarios. |
| 3 | Prioritario | Es un cambio que requiere una inmediata atención, y pasa por alto la prioridad que tenga algún cambio que esté en desarrollo. Se necesita la aprobación del gerente de la empresa. |

**Tabla 3. Clasificación de solicitud de cambio**

* 1. **Tipos de impacto**

En la tabla 4 se define los tipos de impacto que una solicitud de cambio puede pertenecer:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Nombre** | **Descripción** |
| 1 | Bajo | El cambio impactará solo en un módulo. |
| 2 | Medio | El cambio impactará en más de un módulo. |
| 3 | Alto | El cambio impactará a un proceso de negocio. |

**Tabla 4. Tipos de impacto**

* 1. **Tipos de riesgo**

En la tabla 5 se define los tipos de riesgo que una solicitud de cambio puede pertenecer:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Nombre** | **Descripción** |
| 1 | Presupuesto | El cambio hará que el presupuesto aumente lo estimado. |
| 2 | Técnico | El cambio hará que el proyecto se sea más complejo de lo que se estimó, en diseño, implementación e interfaz. |
| 3 | Calidad | El cambio hará que la funcionalidad pueda cambiar. |

**Tabla 5. Tipos de riesgo**

1. **Formatos y matrices**

* 1. **Formato de riesgo**

En la tabla 6 se define como es el formato que se tendrá para la lista de riesgos. Se hará uso de la probabilidad que se define a continuación:

Baja: Probablemente ocurrirá con menor a 40%

Media: Probablemente ocurrirá con un 40% o más

Alta: Probablemente ocurrirá con un 70% o más

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Tipo de riesgo** | **Descripción** | **Probabilidad** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla 6. Formato de riesgo**

* 1. **Formato de impacto**

En la tabla 7 se define como es el formato que se tendrá para la lista de impactos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Tipo de impacto** | **Descripción** | **Impacto** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla 7. Formato de impacto**

* 1. **Matriz de priorización de los cambios**

Para poder realizar la matriz , se hizo uso de la urgencia como medida de tiempo para el impacto.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Urgencia/Impacto** | **Alto** | **Medio** | **Bajo** |
| **Alta** | **Urgente** | **Alta** | **Media** |
| **Media** | **Alta** | **Media** | **Media** |
| **Baja** | **Media** | **Media** | **Baja** |

**Tabla 8. Matriz de priorización**

Las prioridades identificadas se presentan en la tabla 9.

|  |  |
| --- | --- |
| **Prioridad** | **Descripción** |
| **Urgente** | Es necesario un cambio de emergencia o con urgencia. |
| **Alta** | Es necesario un cambio rápido. |
| **Media** | Es necesario un cambio sin que éste afecte a otros. |
| **Baja** | Se realiza cuando se busca actualizaciones. |

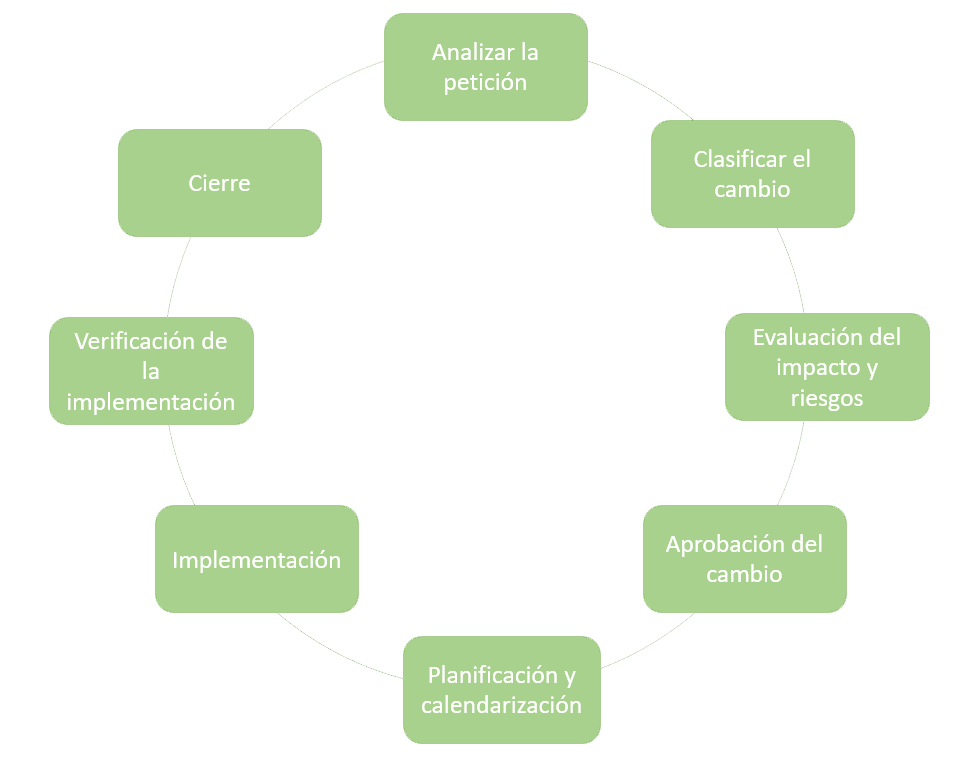
**Tabla 9. Prioridades**

1. **Diagrama del proceso de Gestión de cambios**

El proceso de gestión de cambios es el que gestiona la solicitud, evaluacion, aprobacion y ejecucion de los cambios, los cuales son identificados durante el desarrollo del sistema.

Cuando se quiera hacer un cambio de una línea base, será necesario que el Comité de Control de Cambios lo pruebe.

**Gráfica 1. Procesos de gestión de cambios**



1. **Fases del proceso de Gestión de cambio**

* 1. **Analizar la petición**

En la tabla 10 se definirán las actividades, documentación y políticas del primer proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.1.1. Actividades** |
| * **Revisar, leer y analizar descripción y justificación** * **Si está correcta, cambiar de estado a “Aceptado” (ver tabla de estados).** * **Si no está correcta, se cambia a estado “no aceptado” (ver tabla de estados).** * **Gestionar la solicitud de cambio** |
| **5.1.2. Documentación** |
| **- Plan de Gestión de cambios**  **- Solicitud del cambio** |
| **5.1.3. Reglas o políticas** |
| **- Si la descripción del cambio no está especificada de forma clara, la solicitud pasará a estado rechazado.**  **- La solicitud tiene un máximo de 3 días hábiles como máximo para ser atendida.**  **- La justificación del cambio debe ser factible para la empresa.** |

**Tabla 10. Analizar petición**

**5.2. Clasificar el cambio**

En la tabla 11 se definirán las actividades, documentación y políticas del segundo proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.2.1. Actividades** |
| **- Clasificar el cambio.**  **- Analizar la solicitud cambio**  **- Al terminar la solicitud de cambio pasa a un estado clasificado.** |
| **5.2.2. Documentación** |
| **- Plan de Gestión de cambios**  **- Solicitud del cambio** |
| **5.2.3. Reglas o políticas** |
| **- La información de la solicitud de cambio debe ser completa y consistente.**  **- Se tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para clasificar el cambio por parte del Comité de gestión de cambios.** |

**Tabla 11. Clasificar el cambio**

**5.3. Evaluación del Impacto y riesgos**

En la tabla 12 se definirán las actividades, documentación y políticas del tercer proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.3.1. Actividades** |
| **- Identificación y análisis del impacto del cambio.**  **- Analizar el riesgo del cambio.**  **- Verificación y análisis del impacto en alcances.**  **- Analizar el impacto sobre los cambios en curso.**  **- Analizar los ajustes del cronograma de actividades.**  **- Al terminar las actividades la solicitud pasa a un estado EVALUADO.**  **- En caso de ser rechazada, se tendrá que adjuntar un documento con la razón o motivo del rechazo.** |
| **5.3.2. Documentación** |
| **- Solicitud del cambio** |
| **5.3.3. Reglas o políticas** |
| **- Los cambios que no tengan clasificación alguna serán automáticamente rechazados.**  **- Se tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para clasificar el cambio por parte del Comité de gestión de cambios.** |

**Tabla 12. Evaluación del Impacto y riesgos**

**5.4. Aprobación del cambio**

En la tabla 13 se definirán las actividades, documentación y políticas del cuarto proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.4.1. Actividades** |
| **- Revisar la clasificación del cambio.**  **- Validar la justificación del cambio.**  **- Analizar las posibles relaciones con otros cambios.**  **- Agrupar en entregas los cambios que guardan relación.**  **- Al finalizar las actividades, la solicitud pasa al estado de aprobado.** |
| **5.4.2. Documentación** |
| **- Plan de Gestión de cambios**  **- Solicitud del cambio** |
| **5.4.3. Reglas o políticas** |
| **- Todo cambio urgente o prioritario es aprobado por el comité de control de cambios.**  **- En los demás casos el gestor de control de cambios está habilitado de aprobarlos** |

**Tabla 13. Aprobación del cambio**

**5.5. Planificación y calendarización**

En la tabla 14 se definirán las actividades, documentación y políticas del quinto proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.5.1. Actividades** |
| **- Determinar las fechas en base a la fecha de solicitud del cambio y al calendario del cambio.**  **- Al finalizar las actividades, la solicitud pasa al estado de planificado.** |
| **5.5.2. Documentación** |
| **- Cronograma**  **- Solicitud del cambio** |
| **5.5.3. Reglas o políticas** |
| **- Se deberá brindar, al equipo de implementación, libre acceso a la información histórica sobre el proceso de negocio que afecta el cambio.**  **- Se tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para determinar las fechas por parte del Comité de Control de Cambios.** |

**Tabla 14. Planificación y Calendarización**

**5.6. Implementación**

En la tabla 15 se definirán las actividades, documentación y políticas del sexto proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.6.1. Actividades** |
| **- Asignación de las tareas correspondientes a los miembros del equipo que se encargan de hacer la implementación.**  **- Verificar la realización de pruebas.**  **- Implementar el cambio solicitado.**  **- Actualizar las líneas bases que fueron impactadas.**  **- Al finalizar las actividades, la solicitud pasa al estado de implementado** |
| **5.6.2. Documentación** |
| **- Calendario de cambios**  **- Solicitud de cambio** |
| **5.6.3. Reglas o políticas** |
| * **El líder de implementación es el encargado de ejecutar las actividades para el cambio** * **Se debe realizar un previo aviso a las áreas impactadas del cambio para su correcto pase a producción, Así como a su vez, al terminar con la implementación.** |

**Tabla 15. Implementación**

**5.7. Verificación de la Implementación**

En la tabla 16 se definirán las actividades, documentación y políticas del séptimo proceso de gestión de cambios.

|  |
| --- |
| **5.7.1. Actividades** |
| **- Análisis de las consecuencias de la implementación.**  **- Evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al cambio utilizando encuestas.**  **- Una vez finalizadas las actividades, la solicitud pasa al estado pendiente de cierre.** |
| **5.7.2. Documentación** |
| **- Solicitud del cambio**  **- Formato de encuesta** |
| **5.7.3. Reglas o políticas** |
| **- Las encuestas deben ser cortas, consistentes al cambio y precisas a los usuarios.**  **- Se tiene un plazo máximo de 3 días hábiles para verificar la implementación por parte del Comité de Control de cambios.** |

**Tabla 16. Verificación de la Implementación**

**5.8. Cierre**

En la tabla 17 se dará cierre a la solicitud de cambio.

|  |
| --- |
| **5.8.1. Actividades** |
| **- La solicitud pasa al estado finalizado.** |
| **5.8.2. Documentación** |
| **- Solicitud del cambio** |
| **5.8.3. Reglas o políticas** |
|  |

**Tabla 17. Cierre**