Plan de Gestión de Cambios

Versión 2.2

Historial de Revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 10/11/2017 | 1.0 | Versión preliminar con formato de entrega | Shany Huaypar |
| 10/11/2017 | 1.1 | Se ha agregado los puntos 1 al 3 | Kremlin Huaman |
| 10/11/2017 | 1.2 | Se ha agregado los puntos 4 al 4.4 | Alejandra Iparraguirre |
| 10/11/2017 | 1.3 | Actualización de la introducción y propósito. | Huamán Moya, Christopher |
| 10/11/2017 | 1.4 | Se ha agregado los puntos 4.5 al 4.9 | Shany Huaypar |
| 10/11/2017 | 1.5 | Modificación de las prioridades, tipificación, y gráfico. | Patricia Martinez |
| 17/11/2017 | 1.6 | Modificación de descripción de la fase 4 | Kremlin Huaman |
| 17/11/2017 | 1.7 | Modificación de descripción de la fase 5 (Planificación y Cronograma) | Huamán Moya, Christopher |
| 17/11/2017 | 1.8 | Modificación de descripción de la fase 6 | Alejandra Iparraguirre |
| 17/11/2017 | 1.9 | Modificación de las tablas de las fases | Patricia Martinez |
| 21/11/2017 | 2.0 | Se elimina el propósito y se modifica la introducción. | Alejandra Iparraguirre |
| 21/11/2017 | 2.1 | Me modifica el orden del proceso de gestión de cambio | Huamán Moya, Christopher |
| 22/11/2017 | 2.2 | Se modificó la referencia de tablas en la fase de clasificación de las solicitudes | Patricia Martinez |
|  |  |  |  |

Índice

Contenido

[1. Introducción 4](#_Toc499126121)

[2. Proceso de Gestión de Cambios 4](#_Toc499126122)

[3. Tipificación de los cambios 5](#_Toc499126124)

[4. Estados de las solicitudes 6](#_Toc499126128)

[5. Solicitud de cambio 6](#_Toc499126130)

[5.1. Recibir y analizar la petición 8](#_Toc499126136)

[5.2. Clasificar el cambio 9](#_Toc499126138)

[5.3. Evaluación del impacto y riesgos 9](#_Toc499126140)

[5.4. Aprobación del cambio 10](#_Toc499126142)

[5.5. Planificación y calendarización 10](#_Toc499126144)

[5.6. Implementación del cambio 11](#_Toc499126146)

[5.7. Cambios urgentes 11](#_Toc499126148)

[5.8. Verificación de la implementación 12](#_Toc499126150)

[5.9. Cierre 12](#_Toc499126152)

1. Introducción

La empresa Chantilly es una empresa que se ha mantenido como un referente a la hora de desarrollar soluciones tecnológicas para todo tipo de clientes. Actualmente brinda soluciones a través de aplicaciones desarrolladas con distintas versiones para cada cliente según sus necesidades.

Buscamos cumplir siempre con las expectativas de nuestros clientes en cada proyecto, por lo que proporcionamos un servicio con un alto sentido de responsabilidad y compromiso. Para ello nos enfocamos en la mejora continua de nuestras aplicaciones, las cuales son revisadas por nuestro equipo para ser entregadas con los más altos estándares de calidad.

El Plan de Gestión de Cambios define las actividades y funciones para gestionar y controlar el cambio durante la ejecución y el control de las 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. 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:

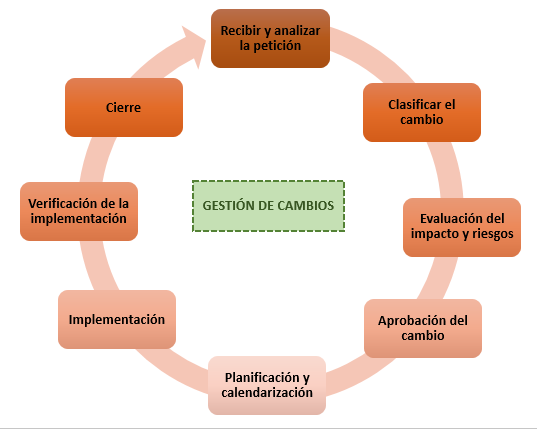
< 

Ilustración 1 Proceso de la Gestión de Cambios

A continuación se procederá a detallar cada uno de las actividades, los documentos que son necesarios para su ejecución y las políticas que afectan a cada una de estas etapas del Proceso de Gestión de Cambios.

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*** | ***MEDIO*** | ***ALTO*** |
| **URGENCIA** | ***BAJA*** | **BAJA** | **MEDIA** | **MEDIA** |
| ***MEDIA*** | **MEDIA** | **MEDIA** | **ALTA** |
| ***ALTA*** | **MEDIA** | **ALTA** | **URGENTE** |
|  | | **PRIORIDAD** | | |

Tabla 1 - Análisis de la 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 |
| *Media* | Cambio Estándar |
| *Baja* | Cambio Estándar |

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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Cambio** | **Descripción** |
| *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 Estándar* | 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. |

Tabla 3 - Tipificación de los Cambios

1. Estados de las solicitudes

Las solicitudes de cambio se evalúan y se les asignará uno de los tipos de estado que se observan en la tabla 4.

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Descripción** |
| *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. |

Tabla 4 – Estados de solicitud de cambios

1. Solicitud de cambio

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID SOLICITUD | | PROYECTO | | | FECHA |
| *Identificador de la solicitud de cambio* | | *Nombre del proyecto para el que se solicita* | | | *Fecha de la petición de cambio* |
| FUENTES | | AUTORES | | |  |
| *Rol/Persona de quien ha identificado la necesidad de cambio* | | *Persona que tiene a cargo el sistema, y debe formalizar la petición del cambio* | | |  |
| DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | | | | | |
| *Descripción del cambio….* | | | | | |
| JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO | | | | | |
| *Justificación del cambio…* | | | | | |
| ESTADO DE DOCUMENTO |  | | | | |
| *Leyenda*:  *Recibido, En clasificación, En evaluación, Aprobado, En planificación, En implementación, En verificación, Cerrado, Rechazado* | | | | | |
| CLASIFICACIÓN |  | | | | |
| *Leyenda*:  *Estándar, Urgente, Pre-aprobado* | | | | | |
| NIVEL DE PRIORIDAD |  | | | | |
| *Leyenda*:  B*ajo, medio, alto, urgente* | | | | | |
| NIVEL DE IMPACTO |  | | | | |
| *Leyenda*:  B*ajo, medio, alto* | | | | | |
| FECHA INICIO |  | | FECHA FIN |  | |
| COMITÉ DE CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
|  | | | | | |
| HISTORIAL DE FECHAS DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO | | | | | |
| Fecha de recepción y análisis de la solicitud | | |  | | |
| Fecha de clasificación del cambio | | |  | | |
| Fecha de evaluación del impacto y riesgos | | |  | | |
| Fecha de aprobación del cambio | | |  | | |
| Fecha de planificación y calendarización | | |  | | |
| Fecha de implementación | | |  | | |
| Fecha de verificación de la implementación | | |  | | |
| Fecha de cierre | | |  | | |
| Fecha de rechazo de la solicitud | | |  | | |

5. 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 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. * El encargado del proceso debe realizar la firma digital de la solicitud de cambio antes de entregarlo, en caso contrario se considerará inválido, se rechazará y se terminará el proceso. * La solicitud tiene un máximo de 2 días hábiles como máximo para validar la información ingresada ser autorizada. |

Tabla 5 - Recibir y Analizar la Petición

* 1. Clasificar el cambio

Las peticiones aceptadas pasan a ser clasificadas según su prioridad (indicadas en las tablas 1 y 2) acorde a las políticas de la tabla 6 a continuación. Y según el tipo de cambio al que clasifique la solicitud, según la tabla 3.

|  |
| --- |
| *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 un día hábil como máximo para poder realizar la actividad de clasificar el cambio en caso ser aceptado. * Cualquier observación debe adjuntarse a la solicitud de cambio. * La clasificación del cambio debe subir como documento adjunto a 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. * Análisis de presupuesto. |
| *Documentación* |
| * Matriz de Análisis de Riesgos. * Formato de Solicitud de Cambio. * Matriz de Trazabilidad. |
| *Políticas* |
| * El CCC tiene tres días hábiles como máximo para poder realizar la actividad de clasificar el cambio. * 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 mediante un correo electrónico generado por el sistema. |

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 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 documentos de los resultados de las fases anteriores. * Comunicar al autor de la solicitud del cambio y a los miembros involucrados en los procesos de gestión de cambios mediante un correo electrónico generado por el sistema. |

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 9 a continuación.

|  |
| --- |
| *Actividades* |
| * Definir fechas * Publicar el cronograma * Comunicar el cronograma * Actualizar el cronograma * Informar al equipo de implementación acerca del cambio. |
| *Documentación* |
| * Calendario de Cambios |
| *Políticas* |
| * El equipo de implementación deberá obtener libre acceso a la información histórica sobre el proceso de negocio que afecta el cambio. * 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 correcta preparación del cambio. * 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. * En caso de que no se cumpla con la fecha de límite de implementación, el responsable de la implementación deberá comunicar al CCC. * El responsable de la implementación deberá solicitar los recursos necesarios para la realización de las pruebas. * El equipo de despliegue tiene un día hábil (24 horas) para poder realizar la puesta en producción del cambio solicitado. |

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* |
| * Se debe evaluar la satisfacción de los usuarios haciendo un monitoreo por siete días hábiles. * En caso de alguna eventualidad, el analista debe comunicar al CCC. |

Tabla 12 - Verificación de la Implementación

* 1. Cierre

Se dará cierre a la solicitud de cambio cuya etapa de verificaciónn post-implementación se haya culminado.