**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

Versión 1.0



Revisión Histórica

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 12/ 11/2018 | 1.0 | Creación del documento | Equipo de Trabajo |

**Índice**

1. INTRODUCCIÓN

**1.1** Propósito

* 1. Alcance

**1.3** Formato de solicitud

**1.4** Lista de estados de solicitud de cambios

**1.5** Lista de clasificación de las solicitudes de cambio

**1.6** Lista de impacto de solicitudes de cambio

**1.7** Lista de riesgo de solicitudes de cambio

**1.8** Roles y responsabilidades de la gestión de cambio

1. Proceso de Gestión de Cambios
2. Tipificación de los Cambios
3. Fases del Proceso de Gestión de Cambios

**PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIOS**

# INTRODUCCIÓN

La empresa Asistenciapp 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.

## PROPÓSITO

El propósito de este documento es definir las actividades y funciones para gestionar y controlar el cambio durante la ejecución y mantenimiento de los proyectos que se desarrollarán. El documento está destinado al director del proyecto, el equipo del proyecto, el sponsor del proyecto y cualquier otro líder de alto nivel, cuyo apoyo son necesarios.

## ALCANCE

El plan de Gestión de cambios se aplica desde que el Solicitante remite al Gestor de despliegues a través de un Formato de Solicitud de Cambios, una solicitud de despliegue, hasta que son desplegados y validados en el ambiente de Producción.

## FORMATO DE SOLICITUD

En este punto se detalla el formato en que se presentarán las solicitudes de cambios que serán revisadas por el Comité de Control de Cambios. La Figura 1. Muestra el Formato establecido.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SOLICITUD DE CAMBIO** | | | |
| **ID DE SOLICITUD:** |  | **FECHA DE SOLICITUD:** |  |
| **PROYECTO:** |  | | |
| **FUENTE:** |  | | |
| **AUTOR(ES):** |  | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:** | | | |
|  | | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO:** | | | |
|  | | | |
|
|
| **ESTADO:** |  | **IMPACTO:** |  |
| **CLASIFICACIÓN:** |  | **RIESGO:** |  |
| **FECHA DE INICIO:** |  | **FECHA DE FIN:** |  |
| **RESPONSABLE DE ATENCIÓN:** | |  | |
| **FECHA DE ATENCIÓN:** | |  | |
| **RESPONSABLE DE APROBACIÓN:** | |  | |
| **FECHA DE APROBACIÓN:** | |  | |
| **FECHA DE IMPLEMENTACIÓN:** | |  | |
| **RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:** | |  | |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN:** | |  | |

## LISTADO DE ESTADOS DE SOLICITUDES DE CAMBIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **1** | Creado | Estado designado a aquellas peticiones de cambios que han sido creados, pero que todavía no han sido enviados para su revisión preliminar. |
| **2** | Recibido | Estado para aquellas peticiones de cambios que después de enviados han sido recibidos para su análisis preliminar. |
| **3** | Rechazado | Estado para aquellas peticiones de cambios que después de enviados y después de su análisis preliminar, fueron rechazados. |
| **4** | En espera | Estado para aquellas peticiones de cambios que después de enviados y después de su análisis preliminar, fueron aceptados para su evaluación de impacto y riesgos. |
| **5** | Aprobado | Estado para aquellas peticiones de cambios que después de evaluar su impacto y los riesgos que contraen, fueron aprobados para su ejecución. |
| **6** | Desaprobado | Estado para aquellas peticiones de cambios que después de evaluar su impacto y los riesgos que contraen, fueron desaprobados y descartados. |
| **7** | En planificación | Estado para aquellas peticiones de cambios que después de aprobarse se encuentran planificando y gestionando su calendario. |
| **8** | En implementación | Estado para aquellas peticiones de cambios que después de planificarse pasaron a su ejecutarse e implementarse su cambio. |
| **9** | En verificación | Estado para aquellas peticiones de cambios que han sido implementadas y que están en espera de verificar si sus cambios fueron hechos según lo planificado. |
| **10** | En corrección | Estado que es la implementación de las correcciones que se indicaron al verificarse y que volverá al estado de verificación. |
| **11** | Finalizado | Estado final para las peticiones de cambios que han sido implementadas y verificadas según a lo planificado. |

## LISTA DE CLASIFICACION DE SOLICITUDES DE CAMBIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **1** | Estándar | Clasificación referente a aquellas solicitudes de cambio comunes, que son necesarias a la medida del tiempo del proyecto |
| **2** | Urgente | Clasificación dada aquellas solicitudes de cambio que tienen que atenderse rápidamente debido a que provocarán cambios críticos o de no atenderse provocarán consecuencias críticas al desarrollo del proyecto. |
| **3** | Pre-aprobado | Clasificación dada aquellas solicitudes de cambio que al momento de presentarse ya se han revisado preliminarmente y se están desarrollando aún sin analizarse profundamente debido a su clara urgencia y necesidad. |

## LISTA DE IMPACTO DE SOLICITUDES DE CAMBIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **1** | Bajo | Impacto dado a aquellas solicitudes de cambio que no implican cambios posteriores o que implican pocos. |
| **2** | Medio | Impacto dado a aquellas solicitudes de cambio que implican cambios posteriores de mayor medida o mayor complejidad. |
| **3** | Alto | Impacto dado a aquellas solicitudes de cambio que no implican cambios posteriores en grandes cantidades y complejidades, así como también pueden acarrear otras solicitudes de cambio. |

## LISTA DE RIESGO DE SOLICITUDES DE CAMBIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **NOMBRE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **1** | Bajo | Riesgo dado a aquellas solicitudes de cambio que no implican aumento de costos y tiempo de desarrollo o que implican aumento mínimos de estos. |
| **2** | Medio | Riesgo dado a aquellas solicitudes de cambio que implican aumento de costos y tiempo de desarrollo de medida media o en promedio aceptable. |
| **3** | Alto | Riesgo dado a aquellas solicitudes de cambio que implican aumento de costos y tiempo de desarrollo de gran medida que implica tomar la decisión sobre el cambio con los financiadores del proyecto. |

* 1. **ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL ROL** | **RESPONSABILIDADES** | **NIVELES DE AUTORIDAD** |
| **Cliente** | Altas decisiones sobre el proyecto. | Total, sobre el proyecto. |
| **Comité de Control de Cambios** | Analizan el impacto del cambio, aprueban o rechazan los cambios propuestos por los interesados.  Gestión de solicitudes de cambios relevantes | Autoridad sobre  toda la gestión de cambios. |
| **Jefe de proyecto** | Evaluar impactos de las Solicitudes de Cambio y hacer recomendaciones.  Aprobar Solicitudes de Cambio. | Evaluar y aprobar solicitudes de cambio |

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 Figura 2 las fases que contiene el proceso de Gestión de Cambios:

Recibir y Analizar la Petición (1)

Clasificar el Cambio (2)

Evaluación del Riesgo e Impacto (3)

Aprobación del Cambio (4)

Planificación y Calendarización (5)

Implementación (6)

Verificación de la Implementación (7)

Cierre (8)

1. **TIPIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

En la tabla 2 se observa las prioridades que puede tener una solicitud de cambio basándose en la urgencia vs impacto de la solicitud.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IMPACTO** | | |
| **BAJO** | **MEDIO** | **ALTO** |
| **RIESGO** | **BAJA** | **BAJA** | **MEDIA** | **MEDIA** |
| **MEDIA** | **MEDIA** | **MEDIA** | **ALTA** |
| **ALTA** | **MEDIA** | **ALTA** | **URGENTE** |
|  | | **PRIORIDAD** | | |

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 3 nos dice como se clasificará el cambio según la prioridad obtenida del análisis realizado:

|  |  |
| --- | --- |
| PRIORIDAD | CLASIFICACIÓN DE CAMBIO |
| URGENTE | Cambio Urgente |
| ALTA | Cambio Urgente |
| MEDIA | Cambio Estándar |
| BAJA | Cambio Estándar |

1. **FASES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIO**

A continuación, se describen las actividades que se realizan, la documentación necesaria y las políticas a seguir, de cada una de las fases de la Gestión del Cambio, en la Gestión de la Configuración del Software.

|  |
| --- |
| FASE 1. ANALIZAR LA PETICIÓN |
| Actividades |
| * El asistente de gestión de cambios analiza la descripción de la justificación del cambio. * Modifica el estado de la solicitud a RECIBIDO, si la justificación del cambio es válida. * Modifica el estado de la solicitud a OBSERVADO, si la justificación del cambio no es válida. |
| Documentación |
| * Formato de la Solicitud de Cambio. (FSC) |
| Políticas |
| * El responsable que generó la solicitud de cambio tendrá 3 días para levantar la observación. * Si una solicitud de cambio que fue observada no se levanta en un máximo de 3 días, no se anulará del sistema hasta que el usuario pueda levantar dichas observaciones. |

|  |
| --- |
| **FASE 2. CLASIFICAR EL CAMBIO** |
| Actividades |
| * El comité de control de cambios analiza e identifica el tipo de cambio para clasificarlo. * Determina la prioridad del cambio en base a la matriz de Urgencia x Impacto (tabla 2). * Tipificar el cambio (Tabla 4). * Modificar el estado de la solicitud de RECIBIDO a CLASIFICADO. |
| Documentación |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Matriz de Urgencia vs Impacto (Tabla 2) * Tabla de tipificación de cambios (Tabla 4) |
| Políticas |
| * Para clasificar se debe usar la matriz de urgencia y la tabla de tipificación de cambios. * La prioridad del cambio será definida de acuerdo con la Matriz de Determinación de Prioridad de Cambios especificada en la tabla 3. |

|  |
| --- |
| **FASE 3. EVALUACIÓN DE IMPACTO Y RIESGO** |
| **Actividades** |
| * El comité de control de cambios analiza el impacto y los riesgos que los cambios puedan ocasionar. * Generar el *Reporte de resultados de impacto del cambio.* * Modificar el estado de la solicitud de CLASIFICADO a EVALUADO. |
| **Documentación** |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Documento de Diseño (Sistema y Base de datos) * Documentos de casos de uso(CUS) * Documento de Análisis * Lista de Requisitos * Matriz de requisitos funcionales * Reglas del Negocio |
| **Políticas** |
| * El Comité de Control de Cambios estará conformado principalmente por:  Arquitectos, Analistas programador Senior, Analistas de procesos Senior y Analista de bases de datos Senior (DBAs). |

|  |
| --- |
| **FASE 4. APROBACIÓN DE CAMBIO** |
| **Actividades** |
| * El dueño del proceso aprueba el cambio en base a la lista de los elementos impactados y los riesgos tomados en cuenta en la fase de evaluación. * Si se aprueba, tomando en cuenta los riesgos, modificar el estado de la solicitud de EVALUADO a APROBADO. * Si se toma en cuenta los riesgos y se decide no aprobar el cambio, modificar el estado de la solicitud de EVALUADO ha RECHAZADO. |
| **Documentación** |
| * de Solicitud de Cambio (FSC) * *Reporte de resultados de impacto del cambio.* |
| **Políticas** |
| * Para aprobar un cambio se debe analizar toda la lista de los elementos impactados y los riesgos que éstos tengan. * El dueño del proceso afectado deber ser muy cuidadoso en aprobar el cambio por las implicancias que éstas traigan. |

|  |
| --- |
| **FASE 5. PLANIFICACIÓN Y CALENDARIZACIÓN** |
| **Actividades** |
| * El equipo de desarrollo planifica y define las fechas de inicio y fin del proyecto. * Se asigna un jefe de proyecto y se forma un grupo a cargo de la implementación del cambio. * Se precisan las actividades (planificación, definición de plan de backup, ejecución, pruebas, etc.) para llevar a cabo con éxito los cambios aprobados. * Se genera y/o modifica el calendario de cambios. * Se informa de los cambios por realizarse a todos los miembros involucrados en el proceso de cambios. * Se modifica el estado de la solicitud de cambio de APROBADO a PLANIFICADO. |
| **Documentación** |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Reporte de la evaluación * Plan de Trabajo del equipo asignado. |
| **Políticas** |
| * El equipo de desarrollo será el encargado de realizar la planificación del cambio, coordinando la interrelación y el efecto que pueda tener sobre otros cambios que están en marcha. * El equipo de desarrollo encargado de la implementación del cambio deberá definir un plan de backup, para ser ejecutado en caso surja algún inconveniente durante la implementación del cambio. * El equipo de desarrollo también deberá definir las pruebas a realizar en el sistema cuando se haya implementado el cambio con el fin de validar su correcta realización. * Las solicitudes de cambios que hayan sido aprobadas, tendrán un seguimiento continuo hasta la puesta en marcha en su totalidad. * Las solicitudes de cambio pueden ser replanificadas en función de las necesidades del negocio y las prioridades |
| **FASE 6. IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIO** |
| **Actividades** |
| * El equipo de desarrollo implementa el cambio. * El equipo de desarrollo pone las fechas de los listados implementados, esto para cumplir con las fechas planificadas de la fase anterior. * Se modifica el estado de la solicitud de PLANIFICADO ha IMPLEMENTADO. |
| **Documentación** |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Plan de Trabajo del equipo asignado. * Documento de Diseño actual (Sistema y Base de datos) * Documento de Análisis * Matriz de requisitos funcionales * Reglas del Negocio * Calendario de Cambios |
| **Políticas** |
| * El jefe de proyecto será el encargado de verificar la planificación del cambio, los procedimientos de backup y las pruebas a realizarse, se encuentren correctamente definidas y sean válidas en el contexto. * El estado de la solicitud de cambio se modificará una vez que el cambio haya sido implementado a su totalidad. |

|  |
| --- |
| **FASE 7. VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN** |
| **Actividades** |
| * El usuario final verifica la implementación del cambio. * Se ejecutan las pruebas necesarias de los cambios implementados de acuerdo con la planificación realizada. * Se ejecutan los planes de backup, de ser necesario, en caso de que el cambio implementado genere inconvenientes o no el resultado no sea el esperado. * Se identifica la satisfacción de los usuarios finales. * Si el usuario queda satisfecho con la implantación del cambio, se modifica el estado de la solicitud de IMPLEMENTADO a VERIFICADO. |
| **Documentación** |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Calendario de Cambios * Plan de Trabajo elaborado en la fase de planificación |
| **Políticas** |
| * Se dará por terminada la verificación si los usuarios finales dan el visto bueno y confirman su satisfacción de la implementación adecuada. * El estado de la solicitud de cambio se modificará una vez que se tenga el resultado de las pruebas, ya sea aprobatorio o desaprobatorio. |

|  |
| --- |
| **FASE 8. CIERRE** |
| **Actividades** |
| * El asistente de gestión de cambios comprueba que el estado de la solitud de cambio está en el estado VERIFICADO (Con el visto bueno del usuario final). * Se modifica el estado de la solicitud de VERIFICADO a CERRADA. |
| **Documentación** |
| * Solicitud de Cambio (FSC) |
| **Políticas** |
| * Se dará cierre a la solicitud de cambio cuando la etapa de verificación se haya culminado. |