**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 |
| 20/ 11/2018 | 2.0 | Corrección 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:** | <Número autogenerado de la solicitud> | | |
| **PROYECTO:** | <Nombre del proyecto a donde va dirigida la solicitud de cambio> | | |
| **FUENTE:** | <Nombre de la persona que realiza la solicitud de cambio> | | |
| **AUTOR(ES):** | <Encargado(s) del sistema donde se hace la solicitud de cambio> | | |
| **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:** | | | |
| <Explicación de forma detallada y ordenada de lo que se desea cambiar> | | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO:** | | | |
| <Motivo(s) por el(los) cual(es) se hace la solicitud de cambio y da respaldo a este mismo> | | | |
|
|
| **ESTADO:** | | <Estado que tiene actualmente la solicitud de cambio regida por su lista respectiva> | |
| **CLASIFICACIÓN:** | | <Clasificación de la solicitud de cambio que se le da al evaluarla regida por su lista respectiva> | |
| **FECHA DE INICIO:** | | <Fecha en la que se presentó la solicitud de cambio> | |
| **IMPACTO:** | | <Impacto que tendrá o tiene la solicitud de cambio regida por su lista respectiva> | |
| **RIESGO:** | | <Tipo de riesgo que conlleva realizar la solicitud de cambio regida por su lista respectiva> | |
| **FECHA DE FIN:** | | <Fecha en la que se dio fin a la solicitud de cambio ya sea porque fue rechazada o porque ya se implementó y verificó> | |
| **RESPONSABLE DE ATENCIÓN:** | | <Encargado de verificar que la solicitud de cambio tenga los parámetros adecuados y cumpla con el formato establecido para que se pueda evaluar. Clasifica la solicitud de cambio> | |
| **FECHA DE ATENCIÓN:** | | <Fecha en la que se atendió la solicitud de cambio> | |
| **RESPONSABLE DE APROBACIÓN:** | | <Encargado de aprobar la solicitud de cambio, previamente analizando el impacto y el riesgo que la solicitud implica> | |
| **FECHA DE APROBACIÓN:** | | <Fecha en que la solicitud de cambio fue aprobada, será nula si esta fue rechazada> | |
| **FECHA DE IMPLEMENTACIÓN:** | | <Fecha en la que se empezó a implementar la solicitud de cambio> | |
| **RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN:** | | <Persona encargada de verificar que la solicitud de cambio ha sido implementada de manera correcta según a la solicitud> | |
| **FECHA DE VERIFICACIÓN:** | | <Fecha en la que se terminó de verificar la solicitud de cambio> | |

**Tabla 1**

## LISTA 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 por no cumplir con los parámetros necesarios o su formato es incorrecto. |
| **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** | verificado | Estado para aquellas peticiones de cambios que han sido implementadas y verificadas, 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. |

**Tabla 2**

## LISTA DE CLASIFICACIÓN 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. |

**Tabla 3**

## 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. |

**Tabla 4**

## 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. |

**Tabla 5**

## FORMATO DE IMPACTOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **TIPO** | **DESCRIPCIÓN** | **MÓDULO** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla 6**

## FORMATO DE RIESGOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **TIPO** | **DESCRIPCIÓN** | **MÓDULO** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Tabla 7**

## MATRIZ IMPACTO/RIESGO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **RIESGO: Alto** | **RIESGO: Medio** | **RIESGO: Bajo** |
| **IMPACTO: Alta** | **Urgente** | **Alta** | **Media** |
| **IMPACTO: Media** | **Alta** | **Media** | **Media** |
| **IMPACTO: Baja** | **Media** | **Media** | **Baja** |

**Tabla 8**

## ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS

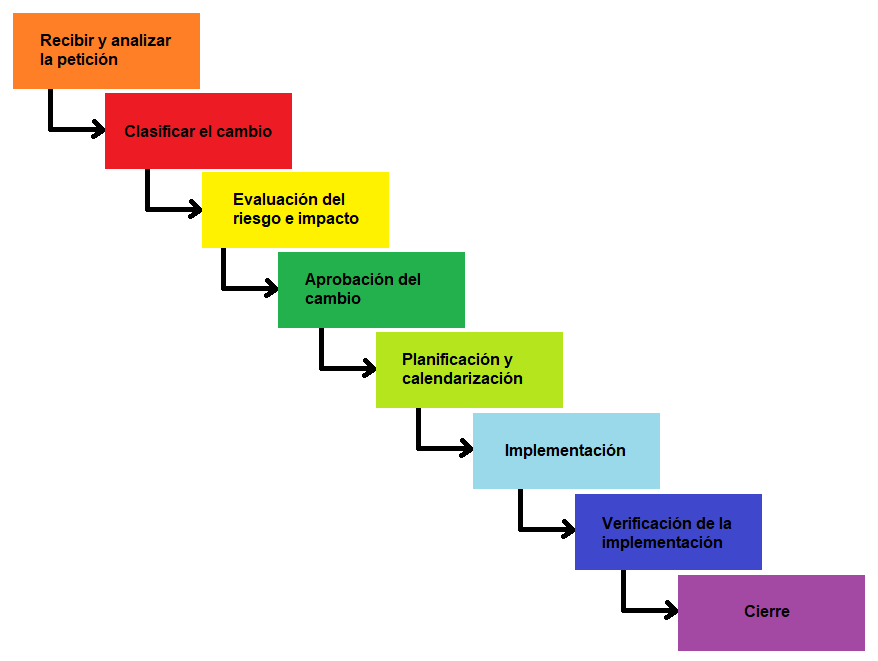
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL ROL** | **RESPONSABILIDADES** | **NIVELES DE AUTORIDAD** |
| **Cliente** | Altas decisiones sobre el proyecto.  Realizar las solicitudes de cambio. | Total, sobre el proyecto. |
| **Gestor de la configuración** | Analizan el impacto y riesgo del cambio, aprueban o rechazan los cambios propuestos por los interesados. | Autoridad sobre toda la gestión de cambios. |
| **Encargado de atención** | Recibe y evalúa preliminarmente el formato y los parámetros de la solicitud de cambio y hacer recomendaciones en caso no sea correcta.  Revisa la justificación de esta, en raros casos este sea muy urgente le dará el estado de pre-aprobado para que se empiece su implementación y su evaluación sea lo más pronto posible. | Recibe y evalúa preliminarmente las solicitudes de cambio |
| **Equipo de proyecto** | Personas encargadas de implementar los cambios a realizarse después de ser aprobados y planificados. | Solo recibe los detalles de la implementación del cambio y los ejecuta, o implementar las correcciones de algún cambio no bien realizado. |
| **Encargado de verificación** | Persona encargada de verificar que la solicitud de cambio ha sido implementada de manera correcta según a la solicitud | Solo se le permite evaluar las implementaciones realizadas por el equipo de proyecto y dar sus correcciones. |
| **Jefe de Proyecto** | Encargado de dirigir la ejecución de los cambios. | Tiene facultad total dentro y durante la implementación de los cambios. |

**Tabla 9**

# 

# 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:

****

# 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. RECIBIR Y ANALIZAR LA PETICIÓN |
| Actividades |
| * El encargado de atención analiza la justificación de la solicitud de cambio, así como sus parámetros o su formato. * Modifica el estado de CREADO a RECIBIDO, si la justificación del cambio es válida, si no la cambia a RECHAZADO, sino cumple con esta. |
| Documentación |
| * Formato de la Solicitud de Cambio. |
| Políticas |
| * El responsable que generó la solicitud de cambio tendrá 3 días para levantar la observación, si ha sido rechazado para que vuelva a recibirse y evaluarse. * 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 encargado de atención analiza e identifica el tipo de cambio para clasificarlo. * Tipificar la clasificación de la solicitud de cambio (Tabla 3). * Modificar el estado de la solicitud de RECIBIDO a EN ESPERA. |
| Documentación |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Tabla de clasificación de la solicitud de cambio(Tabla 3) |
| Políticas |
| * La prioridad del cambio será definida de acuerdo con la Matriz de Determinación de Prioridad de Cambios especificada en la Tabla 8. |

|  |
| --- |
| FASE 3. EVALUACIÓN DE IMPACTO Y RIESGO |
| Actividades |
| * El gestor de configuración analiza el impacto y los riesgos que los cambios puedan ocasionar. * Generar el Reporte de resultados de impacto del cambio. * Generar el Reporte de resultados de riesgo del cambio. |
| 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 gestor de configuración puede hacer consultas a arquitectos, analistas programador senior, analistas de procesos senior y analista de bases de datos senior. |

|  |
| --- |
| FASE 4. APROBACIÓN DE CAMBIO |
| Actividades |
| * El gestor de configuración 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 EN ESPERA a APROBADO. * Si se toma en cuenta los riesgos y se decide no aprobar el cambio, modificar el estado de la solicitud de EN ESPERA a DESAPROBADO. |
| Documentación |
| * Formato de solicitud de cambio (FSC) * Reporte de resultados de impacto del cambio. * Reporte de resultados de riesgos del cambio. |
| Políticas |
| * Para aprobar un cambio se debe analizar toda la lista de los elementos impactados y los riesgos que éstos tengan. * El gestor de configuración 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, también se asigna un encargado de verificación. * Se precisan las actividades (planificación, 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 En planificación. |
| Documentación |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Plan y cronograma. * Plan de Trabajo del equipo asignado. |
| Políticas |
| * El jefe de proyecto 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 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. |

|  |
| --- |
| 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 EN PLANIFICACIÓN a EN IMPLEMENTACIÓN. |
| Documentación |
| * Solicitud de Cambio (FSC) * Plan de Trabajo del equipo asignado. * Matriz de requisitos funcionales. * Reglas del Negocio. * Calendario de Cambios. |
| Políticas |
| * El jefe de proyecto será el encargado de gestionar la implementación del cambio, que se encuentre correctamente definida y sea válida en el contexto. |

|  |
| --- |
| FASE 7. VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN |
| Actividades |
| * El encargado de verificación verifica la implementación del cambio. * Se ejecutan las pruebas necesarias de los cambios implementados de acuerdo con la planificación realizada. * Si el encargado de verificación queda satisfecho con la implantación del cambio, se modifica el estado de la solicitud de EN IMPLEMENTACIÓN a VERIFICADO, sino dará las correcciones. |
| 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 el encargado de verificación da el visto bueno y confirman su satisfacción de la implementación adecuada. * El estado de la solicitud de cambio se modificará sólo si tenga el resultado de las pruebas, ya sea aprobatorio o desaprobatorio. |

|  |
| --- |
| FASE 8. CIERRE |
| Actividades |
| * El gestor de configuración comprueba que el estado de la solicitud de cambio está en el estado VERIFICADO (con el visto bueno del cliente). * Se modifica el estado de la solicitud de VERIFICADO a FINALIZADA. |
| Documentación |
| * Solicitud de Cambio (FSC) |
| Políticas |
| * Se dará cierre a la solicitud de cambio cuando la etapa de verificación se haya culminado. |