Plan de Gestión de cambios

Sistema de Control de Tesis

Versión 1.0

Historial de Versiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Versión** | **Descripción** | **Autor** |
| 30/09/2014 | 1.0 | Creacion Documento Plan de Gestión de Cambios | Jose Luis Tello |
| 20/10/2014 | 1.1 | Agregadas fase 2.1: Recibir y analizar la petición | Akira Tabuchi |
| 21/10/2014 | 1.2 | Agregadas fase 2.2, 2.3, 2.4 | André Calderón |

Contenido

[*1.* *Introducción* 4](#_Toc401653520)

[*1.1.* *Propósito* 4](#_Toc401653521)

[*1.2.* *Alcance* 4](#_Toc401653522)

[*1.3.* *Roles y Responsabilidades* 4](#_Toc401653523)

[*2.* *FASES DEL CONTROL DEL CAMBIO* 7](#_Toc401653524)

[*2.1.* *Recibir y analizar la petición* 7](#_Toc401653525)

[*2.2.* *Clasificar el Cambio* 8](#_Toc401653526)

[*2.3.* *Evaluación del impacto y riesgos* 9](#_Toc401653527)

[*2.4.* *Aprobación del cambio* 10](#_Toc401653528)

# Introducción

## Propósito

 El propósito de este documento es que se realicen e implementen adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TI garantizando el seguimiento de procedimientos estándar, con el fin de asegurar que los cambios satisfacen las necesidades del servicio de TI, además de preservar la calidad y la integridad del proyecto.

## Alcance

     Este plan será aplicable a todos los cambios realizados en todos los proyectos de la Empresa CaX.

## Roles y Responsabilidades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Rol | Persona Asignada | Responsabilidades | Niveles de Autoridad |
| Gestor de Configuración | GC | - Garantizar el cumplimiento de los procedimientos y políticas.  -Encargado de implementar, mantener y mejorar la gestión de  configuración.  -Responsable de la utilización de herramientas durante la gestión de configuración.  -Captar las iniciativas de cambio de los Stakeholders y formalizarlas en solicitudes de cambio.  -Liderar las actividades de evaluación  -Posibilitar el acceso a la información acerca del proyecto. | Emitir solicitudes de Cambio. |
| Comité de Control de cambios. | -Sponsor  -Arquitecto del proyecto  -Jefe de proyectos  -Gestor de la configuración | -Decidir qué cambios se aprueban, rechazan, o difieren.  -Evaluación de registro de eventos.  -Gestión de solicitudes de cambios relevantes  -Seguimiento de registro de eventos y solicitudes de cambios a través de sus respectivos ciclos de vida.  -Proveer apoyo a la persona que registró el evento.  -Coordinar con otros Comité de Control de Cambios.  -Coordinar con la gestión de proyecto u otra gestión relevante. | Autorizar, rechazar, diferir solicitudes de cambio |
| Project Manager | PM | -Evaluar el impacto de los cambios en el Proyecto.  -Revisar y validar la información diligenciada por el solicitante.  -Implementar las acciones que minimicen los cambios en el proyecto. | Hacer recomendaciones sobre cambios |
| Bibliotecario |  | -Define y da mantenimiento a las bibliotecas que son usadas durante la gestión de configuración.  -Es el encargado de asegurarse que los aspectos prácticos de la gestión de configuración trabajen entre sí adecuadamente. |  |
| Gestor de Cambios |  | El Gestor de Cambios controla el ciclo de vida de todos los Cambios.  Su objetivo primario es viabilizar la realización de Cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI.  En caso de Cambios de gran envergadura, el Gestor de Cambios buscará la autorización del Comité de Cambios. |  |

# FASES DEL CONTROL DEL CAMBIO

Flujo Del Proceso De Control De Cambios De Los Elementos De La Gestión de la Configuración

Aceptado



RFC

Registro

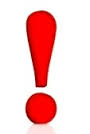
Aprobación y Planificación

Roll-out

Back-out

Cierre

Urgencia



Clasificación



NoO

NoO

Si

Si

## Recibir y analizar la petición

**3.1.1 Actividades**

Esta fase comprende las siguientes actividades:

1. Realizar la Petición de Cambio (RFC): esta petición puede hacerse para corregir errores, innovación o mejora de los servicios, o por el cumplimiento de nuevas normativas legales.
2. Registro: La RFC debe ser correctamente registrada para poder realizar el seguimiento de todo el proceso de cambio. El registro debe incluir un identificador único, descripción detallada, etc.

**3.1.2 Documentación**

1. Formato de Solicitud de cambio (RFC)

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | <número 4 dígitos- Nombre de la petición del cambio> |
| **Proyecto** | <Nombre del proyecto para el que se solicita el cambio> |
| **Definición del problema** | <Problema del proyecto> |
| **Descripción detallada del cambio** | <Detallar los puntos del cambio> |
| **Razón por la que se solicita el cambio** | <Razón de la solicitud de cambio> |
| **Efectos en el proyecto** | <Efectos del cambio> |
| **Observaciones** | <Observaciones> |
| **Fecha de Revisión** | <Fecha>día/mes/año |
| **Fuente** | <Persona que ha identificado la necesidad de cambio> |
| **Autores** | <Persona que tiene a cargo el sistema, y debe formalizar la petición de cambio> |

**3.1.3 Políticas**

1. La solicitud de cambio debe ser primero presentado al gestor de cambios para que luego este lo evalúe y determine su estado de aprobado o denegado.
2. Si la solicitud se pasa a un estado aceptado: se determina su impacto y categoría.
3. Si la solicitud está en un estado Denegado: se devuelve la RFC al solicitante para que presente nuevas alegaciones.

## Clasificar el Cambio

**3.2.1 Actividades**

1. El gestor de cambios realiza un análisis inicial del cambio (por tipo y prioridad) para poder clasificarlo y luego derivarlo al gestor del proyecto adecuado.

**3.2.2 Documentación**

1. Solicitud de cambios clasificado

**3.2.3 Políticas**

1. La información de la solicitud de cambio debe estar completa y consistente.
2. Todas las actividades durante el proceso de clasificación se deben documentar durante la herramienta suministrada para la gestión de la solicitud de cambios.

## Evaluación del impacto y riesgos

**3.3.1 Actividades**

El Gestor del proyecto coordina con el arquitecto,  analistas funcionales y analistas de sistemas para realizar las siguientes actividades:

1. Identificar y analizar el impacto del cambio
2. Analizar riesgos del cambio
3. Verificar el alcance del cambio
4. Ajustar el plan de trabajo del cambio
5. Analizar el impacto sobre los cambios en curso

**3.3.2 Documentación**

1. Matriz de trazabilidad
2. Solicitud de cambio clasificado
3. Formato del MOP (Manual de Operaciones del Programa)
4. Formato de la CMDB (Base de datos de gestión de configuración)

**3.3.3 Políticas**

1. La escala de tiempos se definirán en esta etapa del proceso cuando se cumplen los tiempos pactados son:

* Analista de Cambios: 1 día
* Coordinador Técnico: 1 día
* Gestor de Cambios ETB: 1 día

1. Cuando los cambios impacten a clientes de negocio o de manera general a la organización se presentarán ante el comité de para evaluar y aprobar con ellos este tipo de cambios.
2. Todo cambio que genere una solicitud de cambio de versión sobre cualquier componente de TI, debe adjuntar una nota del release y su correspondiente explicación frente al impacto sobre las aplicaciones, servidores o BD, para poder adelantar el análisis de riesgo apropiado.

## Aprobación del cambio

**3.4.1 Actividades**

El comité de cambios las cuales lo conforman el gestor del proyecto, el sponsor, el arquitecto, los analistas funcionales y el gestor de la configuración realizan las siguientes actividades:

1. Consultar la clasificación realizada del cambio
2. Decidir la aprobación del cambio
3. Agendar comité de cambios
4. Analizar relaciones con otros cambios
5. Agrupar cambios en entregas

**3.4.2 Documentación**

1. Solicitud de cambio Aceptado.
2. Formato del MOP (Manual de Operaciones del Programa)
3. Ticket de servicio aprobado

**3.4.3 Políticas**

1. Solo el gestor de Cambio puede aprobar las solicitudes de cambio, a excepción de los cambios de categoría Mayor.
2. Todo cambio mayor o crítico será aprobado por el comité de cambios, y los cambios urgentes tendrán que ser aprobados por el comité de urgencias.
3. Todas las actividades durante este procedimiento se deben documentar en la herramienta suministrada para la gestión de solicitud de cambios.