



**SCIENCE &
TECHNOLOGY**
Expertos en Gestión Tecnológica



PROCEDIMIENTO

Gestión de cambios



IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Este documento fue diseñado, preparado y entregado por SCIENCE & TECHNOLOGY S.A.S, para ser utilizado exclusivamente por la empresa. Ningún material aquí contenido, podrá ser reproducido total o parcialmente mediante la utilización de cualquier medio o distribuido a personas ajenas a aquellas autorizadas por SCIENCE & TECHNOLOGY S.A.S.

Tipo	Procedimiento	Versión vigente	2.0
Clasificación	USO INTERNO		
Nombre	Procedimiento del subproceso de gestión de cambios		
Propósito	El propósito del presente documento es detallar las actividades que integran el subproceso de gestión de cambios y su registro y asegurar que estos cambios sean registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados por todos los involucrados en el cambio, con el objetivo de minimizar el impacto inherente a la realización del cambio sobre los servicios y los componentes que soportan dichos servicios.		
Objetivo	Definir la planeación, coordinación, ejecución, monitoreo y comunicación de los cambios en los proyectos a desarrollarse, en la etapa de desarrollo y su registro por medio del software JIRA.		

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor	Fecha creación
1.0	Versión inicial	Area de Calidad	28-Ago-2018
1.1	Cambio de formato	Area de Calidad	28-Abr-2022
2.0	Integración con procedimiento de gestión de cambios en TI y cambios en forma	Area de calidad	23-May-2022



TABLA DE CONTENIDO

ALCANCE	4
ROLES INVOLUCRADOS	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
1. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS	8
1.1 Solicitud de cambio.....	8
1.2 Revisión de RFCs y análisis de Impacto y Prioridad del Cambio	10
1.3 Planeación y Programación del Cambio	10
1.4. Evaluación y Aprobación del Cambio por Comité de Autorización de Cambios de Emergencia (ECAB).....	11
1.5. Evaluación y Aprobación del Cambio por Comité de Autorización de Cambios (CAB)	11
1.6. Evaluación y Aprobación del Cambio por CAB / ECAB	11
1.7. Implementación, revisión y pruebas de aceptación del Cambio Mayor, Significativo o Medio.....	12
1.8. Cierre Cambio Mayor, Significativo o medio	12
1.9. Lecciones aprendidas.....	12
1.10. Impacto y urgencia	13
1.11. Prioridad del cambio	13
1.12. Tipo de cambio.....	14
2. ANEXOS	15
2.1. Gestión de cambios en JIRA.....	15
2.2. Procedimiento del subproceso de gestión de cambios en historias de usuario	15
2.2.1. Solicitar una nueva historia de usuario.....	15
2.2.2. Gestionar la nueva historia de usuario	15
2.2.3. Solicitud de historia de usuario, dentro del alcance contractual	16
2.2.4. Solicitud de historia de usuario, fuera del alcance contractual	17
2.2.5. Documentos	18

ALCANCE

Los lineamientos descritos en este procedimiento son aplicables a los subprocesos de gestión de cambios y es necesario que sea utilizado en todas las solicitudes de cambios requeridas durante la ejecución del proyecto, de modo que se asegure la calidad y se evite sobrecostos por concepto de impacto. Estos cambios pueden ser solicitados por los líderes de Área, clientes y/o los usuarios funcionales de un servicio o Sistema de Información interno de SCITECH. Este procedimiento aplica para los tipos de cambios no estándares, estándares y de emergencia.

ROLES INVOLUCRADOS

Rol	Responsabilidad
Gestor de Cambios (Change Supervisor):	<p>La persona designada en la organización para ejecutar el rol:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorizar o rechazar el cambio una vez el CAB, ECAB y Comités Extraordinarios haya tomado una decisión Resolver los conflictos sobre los cuales no haya acuerdo al interior del comité. Recibe, registra y define la prioridad para todos los RFCs en conjunto con el solicitante del cambio. Adicionalmente debe rechazar los RFCs que son totalmente imprácticos. Preside todas las reuniones del CAB y ECAB. Establece la agenda y envía los RFCs a los miembros del CAB con anticipación para permitir su estudio previo a las reuniones. Convoca al CAB las personas que considere pertinentes, dependiendo de los RFCs que se van a revisar y del área de experiencia de estos. Convoca las reuniones urgentes de ECAB para la revisión de todos los cambios de emergencia. Considera las revisiones realizadas con el CAB y el ECAB para autorizar los cambios. Provee el calendario de cambios. Trabaja en colaboración con los grupos necesarios para coordinar la ejecución del cambio, la realización de pruebas y la implementación, acorde a la programación de cambios establecida. Revisa los cambios implementados para asegurar que los mismos cumplen los objetivos inicialmente planteados. Remite aquellos que no cumplieron o sufrieron plan de marcha atrás. Revisa los RFCs que están pendientes por considerar. Analiza los registros de cambios para determinar las tendencias o problemas aparentes que ocurren para buscar su solución con las partes involucradas. Cierra los RFCs. Genera reportes de gestión precisos y periódicos.

	<ul style="list-style-type: none"> Agenda cambios y actualizaciones del calendario de cambios (CS).
Analista de Cambios (Change Implementor): Líderes de Área o PM's de proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y atiende las solicitudes de cambio de los usuarios de la organización. Informa al Gestor de cambios de las solicitudes que se deban agendar Apoya en el proceso de evaluación de cambios reuniendo la información necesaria en el cambio que se está investigando. Colabora en el análisis de impacto de los cambios asociando al RFC los componentes de infraestructura, incidentes y servicios relacionados. Diseña las tareas que se deben llevar a cabo para completar el cambio, la secuencia a seguir, los responsables y los recursos necesarios. Sugiere puntos de mejora al proceso. Solicita proactivamente cambios cuando sean requeridos. Asistir a las reuniones del CAB, ECAB y Comités Extraordinarios. Realizar el seguimiento del cambio desde el registro de la solicitud, incluyendo verificar la completitud y coherencia de este. Verificar la evaluación del impacto de la solicitud del cambio validando la priorización y categorización. Hacer seguimiento al cierre oportuno de las solicitudes de cambio <p>Velar porque la solicitud contenga la información mínima requerida y coherente, así como la documentación anexa que corresponda para su debido análisis, clasificación, aprobación/rechazo, seguimiento y cierre de cada fase hasta el cierre final de la solicitud</p>
Comité de Autorización de Cambios (CAB / ECAB) – Change Approver: Comité designado de gestión de cambios.	<p>El comité de gestión de cambios estará conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Líder de infraestructura Líder de desarrollo Líder de proyectos Comité de seguridad de la información <p>Las funciones de dicho comité son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprueba o rechaza los cambios presentados. Asiste al gestor de cambios en la evaluación y priorización de cambios. Revisa cambios fallidos, sin autorización, cambios reversados, o cambios aplicados sin referencia al CAB. Evalúa RFCs en un orden de prioridades estructurado. Revisa RFCs que hayan sido evaluados por los miembros del CAB. Revisión de cambios.

	<ul style="list-style-type: none"> Revisa el proceso de gestión de Cambios, incluyendo todos los ajustes hechos a éste durante el periodo de discusión, al igual que los cambios propuestos. Verifica casos de éxito en la gestión de Cambios durante el periodo de discusión, por ejemplo, una revisión de los beneficios de negocio alcanzados mediante el proceso de gestión de Cambios. Identifica cambios destacados que se encuentran en proceso. Verifica avances de los RFCs que se espera que sean tratados en la siguiente revisión del CAB. Revisa cambios no autorizados y detectados.
Solicitante de Cambio: Líderes de Área, usuario funcional de la organización	<p>Entre sus principales funciones están:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar la información del RFC, especificando las actividades que se realizarán para la ejecución del cambio. Elaborar la evaluación de riesgo conforme al impacto técnico, operativo y en los usuarios. Registrar las tareas del plan de trabajo del cambio propuesto con sus responsables Coordinar la ejecución de los cambios conforme a las tareas definidas en el RFC y asegurar el cierre de estas. Participar en el proceso de desarrollo de los cambios de NORMAL y ESTANDAR, EMERGENCIA; implementando la solución y ejecutando las pruebas de ser posible. Preparar toda la información (valoración, análisis de impacto, elementos de configuración involucrados, entre otros soportes), relacionados con el cambio antes de su aprobación. Genera una solicitud de cambio. Define una categorización y prioridad inicial del RFC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Cambio: Toda adición, modificación o eliminación o movimiento de cualquier elemento que pueda tener efecto sobre los servicios de TI, una plataforma, infraestructura o sistema en producción. El alcance puede incluir todos los servicios de TI, elementos de configuración, procesos, documentación, entre otros.

Cambio de Emergencia: Cualquier cambio que cumpla con alguno de los siguientes 2 criterios:

- Son aquellos que deben realizarse porque el sistema o servicio está fuera de servicio o gravemente degradado con un incidente asociado e impiden la operación.



- Son aquellos que deben realizarse porque de no hacerlo se puede incurrir en multas o incumplimientos legales.

El Gestor de Cambios deberá verificar la información, determinar si se trata o no de una emergencia.

Cambio Estándar o rutinario: Un cambio preautorizado que es de bajo riesgo, recurrente, bien conocido; para el que existe un procedimiento predefinido a seguir, que se puede realizar desde la operación diaria, con un riesgo relativamente bajo; y que se considera la solución a unos requerimientos específicos o a determinadas circunstancias, donde la autorización a su implementación se da efectivamente de antemano. Por ejemplo, cambio de claves de acceso o provisión de equipamiento estándar para un nuevo empleado.

Cambio Normal: Es cualquier cambio temporal o permanente con determinado nivel de riesgo en cualquier componente de la Infraestructura de TI o en cualquier aspecto de un Servicio TI.

Cambio Normal con Prioridad: Cambio que se debe implementar tan pronto como sea posible, para evitar o reducir el impacto sobre el negocio. Tiene asociada una prioridad inmediata, y debe gestionarse bajo un procedimiento específico.

CAB (Change Advisory Board) – Rol Change Approver: Comité de Autorización de cambios. Grupo de personas convocadas por el Gestor de Cambios que asesora en la evaluación, priorización y programación de los cambios. Esta comisión es conformada por representantes de la organización que están involucrados en la gestión del servicio de TI o líderes de proceso en la empresa, sobre las cuales tiene impacto el cambio.

Comité de seguridad de la información: Comité designado por alta dirección para atender el sistema de seguridad de la información.

ECAB (Emergency Change Advisory Board) – Rol Change Approver: Comité de autorización de cambios de emergencia. Subconjunto del comité de autorización de cambios que toma decisiones sobre el impacto de cambios de emergencia.

CS (Change Schedule): Calendario de Cambios. Documento que enumera todos los cambios aprobados y su fecha prevista de implementación.

Gestión de Cambios: Es el proceso dentro de la Gestión de Servicios TI, con la responsabilidad del control y tratamiento de los cambios en la Infraestructura TI o en cualquier aspecto de los Servicios TI, con el objeto de promover el beneficio para el negocio a la vez que se minimiza el riesgo de interrupción de los servicios.

RFC (Request for Change): Petición o requerimiento de cambio. Propuesta formal para que se realice un cambio. Incluye detalles del cambio propuesto.



Ambiente de Pruebas: Hardware/Software que soporta los sistemas de información administrados o utilizados por el Área de Sistemas para realizar pruebas sobre los cambios en los sistemas de información y/o infraestructura antes de ser implementados sobre el ambiente de producción.

Ambiente de Desarrollo: Es el espacio o lugar donde se realizan cambios o nuevos programas antes de ser probados para ser implementados.

Ambiente de producción: Hardware/Software que soporta los sistemas de información administrados o utilizados por los usuarios para el funcionamiento normal de las operaciones en la organización.

Urgencia: Medida del tiempo en que un incidente, problema, o cambio tendrá un impacto significativo para la organización para determinar la agilidad con que se deben resolver.

Impacto: Medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de la organización. Está basado generalmente en cómo se serán afectados los Niveles de Servicio.

Prioridad: Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad se basa en el impacto y la urgencia, y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones.

Ventana para Cambio: Tiempo acordado para el cual los cambios o entregas pueden ser implementados con un impacto mínimo sobre los servicios.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library, compendio de mejores prácticas mundialmente aceptadas y estandarizadas para la gestión de infraestructura de Tecnologías de Información.

1. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS

1.1 Solicitud de cambio

En principio, se debe establecer si la solicitud de cambio se encuentra comprendida dentro del alcance contractual del proyecto o no.

Ahora, es importante tener en cuenta que, para comenzar a gestionar la nueva solicitud, se deben tener establecidos dos conceptos, que son:

Alcance contractual: Según los términos acordados contractualmente con el cliente, se define hasta qué punto comprenden los requisitos del proyecto, contemplado que cualquier solicitud adicional fuera de lo acordado, tendrá un efecto en el tiempo de entrega y en el aspecto financiero.

Esto implica, que según los termino acordados inicialmente en la elaboración de historias de usuario y en la estipulación del contrato, la solicitud se define dentro del diseño y desarrollo del proyecto.

Recolectando la información necesaria, el Project manager inicia la evaluación técnica de la nueva solicitud, teniendo en cuenta que está dentro del alcance del proyecto y estimando el efecto que generaría en el desarrollo. Para ello, se deben tener en cuenta los siguientes factores que podrían afectar el plan de trabajo del proyecto: el impacto que generaría la aceptación de la solicitud en el

desarrollo del proyecto; y el cronograma de trabajo, es decir el tiempo de ejecución que conlleva la nueva historia de usuario.

Impacto: Afectación en el desarrollo del proyecto, que se define bajo los criterios de horas de trabajo asignadas para la entrega del sistema y cambios en el cronograma de trabajo.

El Project Manager evalúa el impacto de la nueva historia de usuario en el costo total del proyecto.

SI LA SOLICITUD NO REPRESENTA UN IMPACTO ALTO O MAYOR (Ver ítem 1.10):

Se llevan a cabo las siguientes actividades:

Aceptar la solicitud de historia de usuario: Según los resultados de la evaluación técnica, el Project manager no encontró factores que afectaran el cronograma del plan de trabajo del proyecto, el recurso humano o el recurso tecnológico, por ello se toma la decisión de aceptar la solicitud de cambio en la historia de usuario y se sigue con el procedimiento de informar al cliente sobre la aceptación de la solicitud que radicó.

Cargar y asignar las historias de usuario en el JIRA: Para iniciar con la ejecución de la nueva historia de usuario, el Project manager es el responsable de cargar la solicitud en el sistema JIRA e inmediatamente asignarla a su equipo de desarrollo. Para la implementación de la nueva historia de usuario, se ejecuta la etapa de desarrollo y se sigue el proceso con normalidad.

EN CASO DE QUE EL IMPACTO DE LOS CAMBIOS SEA ALTO O MAYOR (Ver ítem 1.10)

Se comunicará al comité de cambios. El usuario solicitante realiza la Solicitud de Requerimiento de Cambio (RFC) por medio de la mesa de ayuda interna. Esta solicitud es asignada al gestor de cambios, quien junto al comité de cambios revisa el formato de Requerimiento de Cambio (F-GC-013) y aprueba o rechaza la solicitud.

Registro:

- Correo electrónico
- Formato Requerimiento de Cambio RFC

Responsable:

- Usuario
- PM
- Líderes de Área

Los solicitantes de cambio deberán registrarlo en la mesa de ayuda interna, adjuntando el formato de solicitud de cambio (F-GC-013 SOLICITUD REQUERIMIENTO DE CAMBIO RFC) correctamente diligenciado. Dicha solicitud será asignada al gestor de cambios, quien realizará el proceso de revisión, análisis y agendamiento de reunión con el comité de cambios, para posteriormente realizar la su evaluación y aprobación o rechazo.

1.2 Revisión de RFCs y análisis de Impacto y Prioridad del Cambio

En el comité de cambios se llevan a cabo las siguientes actividades:

Realizar reunión de evaluación de cambios: El comité recibe la solicitud de cambio emitida por el Project Manager, la cual es evaluada en cuanto a tiempo de ejecución, necesidad adicional de recurso humano y requerimiento de recursos tecnológicos.

Realizar una evaluación financiera de la solicitud de cambio: Ahora, teniendo claros los factores que involucran el desarrollo del cambio, se procede a establecer una evaluación financiera de dicha solicitud para de esta manera, presentarle una propuesta definitiva al cliente. Después de evaluada y analizado técnica y financieramente el cambio, se ajusta el cronograma de trabajo y se presenta al cliente, junto a la correspondiente propuesta financiera.

El gestor de cambios junto al comité de cambios, analizan el impacto y prioridad del cambio.

- Si el cambio representa un nivel de impacto mayor

Remítase al ítem 1.4.

- Si el cambio representa un nivel de impacto alto

Remítase al ítem 1.3.

- Si el cambio representa un nivel de impacto bajo o es estándar, es escalado al área correspondiente para su atención.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC

Responsable:

- Gestor de Cambios – Change Supervisor
- Comité de Autorización de Cambios (CAB / ECAB) – Change Approver

1.3 Planeación y Programación del Cambio

Se elabora llena el campo “plan de implementación de cambio” que se encuentra en el al Formato de Requerimiento de Cambio (F-GC-013), este formato se envía previamente al Comité de Autorización de Cambios (CAB)

Remítase al ítem 1.5.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC

Responsable:

- Gestor de Cambios – Change Supervisor

1.4. Evaluación y Aprobación del Cambio por Comité de Autorización de Cambios de Emergencia (ECAB).

Se convoca al Comité de Autorización de Cambios de Emergencia (ECAB) para verificar la solicitud del cambio.

- Si la solicitud es aprobada

Remítase al ítem 1.7.

- Si la solicitud no es aprobada

Remítase al ítem 1.6.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC

Responsable:

- Gestor de Cambios ECAB

1.5. Evaluación y Aprobación del Cambio por Comité de Autorización de Cambios (CAB)

El Comité de Autorización de Cambios verifica la solicitud del cambio.

- Si la solicitud es aprobada

Remítase al ítem 1.7.

- Si la solicitud no es aprobada

Remítase Al ítem 1.6.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC

Responsable:

- Gestor de Cambios CAB

1.6. Evaluación y Aprobación del Cambio por CAB / ECAB

El Comité de Autorización de Cambios devuelve el RFC al gestor de cambios, informando la motivación del rechazo para su debida revisión.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC

Responsable:

- Gestor de Cambios ECAB /CAB

1.7. Implementación, revisión y pruebas de aceptación del Cambio Mayor, Significativo o Medio

El gestor de cambios, y las personas especialistas realizan el cambio según el plan de trabajo descrito en el RFC aprobado. Una vez terminadas las pruebas se informa por correo electrónico o en comité a los miembros del Comité Autorización de Cambios, que los cambios han sido realizados.

Si el cliente no acepta la propuesta realizada para la solicitud de cambio, se define aplazarla para otra fase del proyecto y tenerla pendiente.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC
- Correo electrónico

Responsable:

- Gestor de Cambios
- Analista de Cambios (Change Implementor)

1.8. Cierre Cambio Mayor, Significativo o medio

Se actualiza y archiva el Registro de requerimiento de Cambios RFC.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC

Responsable:

- Gestor de Cambios

1.9. Lecciones aprendidas

Documentar lecciones aprendidas con el fin de conservar para próximos cambios que sean similares.

Registro:

- F-GC-013 Formato Solicitud de Cambio RFC

Responsable:

- Gestor de Cambios
- Analistas de Cambios

1.10. Impacto y urgencia

Impacto	Definición
Impacto Mayor (Un departamento)	<ul style="list-style-type: none"> El cambio responde a la caída o pérdida de un servicio, lo cual está causando problemas severos a un gran número de usuarios, o a un sistema de misión crítica. Se dirige a solucionar fallos de los sistemas a gran escala, problemas de uso en los sistemas o se requiere para cumplir una fecha de entrega acordada. Se dirige a una falla total del sistema.
Impacto Alto (Un Servicio)	<ul style="list-style-type: none"> Instalación o cambio complejo que puede requerir de una interrupción importante en el servicio o que presenta un alto riesgo de falla. El cambio que se realiza es crítico para un gran número de usuarios de los sistemas de información y tiene un impacto significativo para las operaciones de la organización. El cambio es difícil o imposible de ser revertido. Requiere muchos requisitos, prerrequisitos y dependencias. (Diseño, plan, pruebas, implementación, post-implementación, reprogramación) Alta prioridad para asignar recursos, probar e implementar el cambio
Impacto Bajo (Una persona)	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento general, actividad concurrente e independiente, ninguna intervención operacional requerida y ninguna interrupción requerida. No es crítico el tiempo de implementación. No es importante desde el punto de vista operacional y no afecta las operaciones de la organización. Revertir el cambio es fácil o no se requiere. Realizar el cambio no requiere del cumplimiento de requisitos, prerrequisitos y dependencias. (Diseño, plan, pruebas, implementación, post-implementación, reprogramación, etc.)

1.11. Prioridad del cambio

Tabla de prioridad:

PRIORIDAD	URGENCIA			
	Crítica	Alta	Media	Baja

IMPACTO	Mayor (Un departamento)	Mayor / Urgente	Alta	Media	Baja
	Alto (Un servicio)	Alta	Alta	Media	Baja
	Bajo (Una persona)	Baja	Baja	Baja	Baja

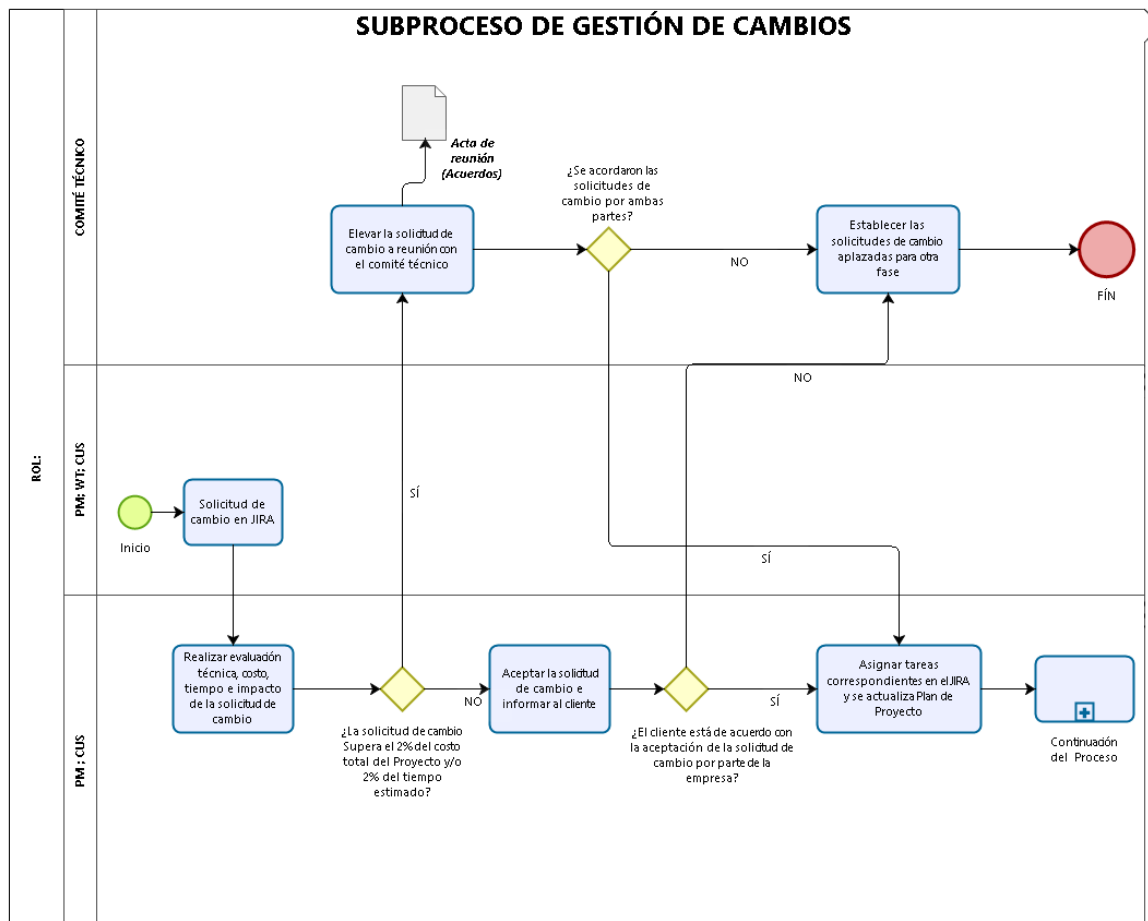
- **Prioridad Mayor o de Emergencia:** Es un cambio que responde a la caída o pérdida de un servicio, lo cual está causando problemas severos a un gran número de usuarios, o a un sistema de misión crítica.
- **Prioridad Alta:** Es un cambio que puede afectar severamente algunos usuarios, o incide en un gran número de usuarios.
- **Prioridad Media:** Es un cambio que no tiene impacto severo, pero su ejecución no puede esperar hasta una próxima actualización, liberación o ventana de mantenimiento programada.
- **Prioridad Baja:** El cambio es justificado y necesario, pero puede realizarse hasta una próxima actualización, liberación o mantenimiento programado.

1.12. Tipo de cambio

- **Estándar:** es un cambio en un servicio o en la infraestructura que ha sido pre-autorizado y tiene un procedimiento establecido y aprobado.
- **Inmediato / Urgente / Mayor:** Tipo de Cambio de prioridad urgente e impacto mayor que requiere atención inmediata y sólo espera la confirmación del ECAB.
- **Significativo:** Tipo de cambio que entra a CAB, su prioridad es alta y su impacto es alto o mayor.
- **Medio:** Tipo de cambio que entra a CAB, pero que su prioridad es media o baja y su impacto es alto o mayor.
- **Menor:** Tipo de Cambio que no entra a CAB, su impacto es bajo.

2. ANEXOS

2.1. Gestión de cambios en JIRA



2.2. Procedimiento del subproceso de gestión de cambios en historias de usuario

La descripción del subproceso tendrá cabalidad desde que el cliente genera una nueva historia de usuario hasta la aceptación o el aplazamiento de los cambios en las historias de usuario originadas para un nuevo trabajo.

A continuación, se describe el procedimiento con el cual se desarrolla este subproceso:

2.2.1. Solicitar una nueva historia de usuario

Inicialmente, el cliente se reúne con el Project Manager y verifica el funcionamiento de un prototipo funcional de pruebas, en donde define si las historias de usuario se cumplen o no. Dado que no se cumplan, el cliente se encarga de solicitar la nueva historia de usuario y proporcionar percepciones y descripciones al Project Manager.

2.2.2. Gestionar la nueva historia de usuario

Una vez el Project Manager reciba la nueva historia de usuario, le comunica al coordinador de desarrollo, quien, junto a él, son los encargados de gestionar y estudiar técnicamente la nueva

solicitud. Ahora, es importante tener en cuenta que, para comenzar a gestionar la nueva solicitud, se deben tener establecidos dos conceptos, que son:

Alcance contractual: Según los términos acordados contractualmente con el cliente, se define hasta qué punto comprenden los requisitos del proyecto, contemplado que cualquier solicitud adicional fuera de lo acordado, tendrá un efecto en el tiempo de entrega y en el aspecto financiero.

Impacto: Afectación en el desarrollo del proyecto, que se define bajo los criterios de horas de trabajo asignadas para la entrega del sistema y cambios en el cronograma de trabajo.

2.2.2.1. Decisión de alcance contractual

En principio, se debe establecer si la solicitud de historia de usuario se encuentra comprendida dentro del alcance contractual del proyecto o no.

2.2.3. Solicitud de historia de usuario, dentro del alcance contractual

Esto implica, que según los termino acordados inicialmente en la elaboración de historias de usuario y en la estipulación del contrato, la solicitud se define dentro del diseño y desarrollo del proyecto.

2.2.3.1. Realizar evaluación técnica de la solicitud de historia de usuario

Recolectando la información necesaria, el Project manager inicia la evaluación técnica de la nueva solicitud, teniendo en cuenta que está dentro del alcance del proyecto y estimando el efecto que generaría en el desarrollo. Para ello, se deben tener en cuenta los siguientes factores que podrían afectar el plan de trabajo del proyecto: el alto impacto que generaría la aceptación de la solicitud en el desarrollo del proyecto; y el cronograma de trabajo, es decir el tiempo de ejecución que conlleva la nueva historia de usuario. De esta manera, se evalúa si la solicitud de la nueva historia de usuario genera un alto impacto y una afectación en el cronograma de trabajo o no, y se derivan dos caminos de la siguiente forma:

LA SOLICITUD NO ES DE IMPACTO ALTO

Se llevan a cabo las siguientes actividades:

Aceptar la solicitud de historia de usuario: Según los resultados de la evaluación técnica, el Project manager no encontró factores que afectaran el cronograma del plan de trabajo del proyecto, el recurso humano o el recurso tecnológico, por ello se toma la decisión de aceptar la solicitud de cambio en la historia de usuario y se sigue con el procedimiento de informar al cliente sobre la aceptación de la solicitud que radicó.

Cargar y asignar las historias de usuario en el JIRA: Para iniciar con la ejecución de la nueva historia de usuario, el Project manager es el responsable de cargar la solicitud en el sistema JIRA e inmediatamente asignarla a su equipo de desarrollo. Para la implementación de la nueva historia de usuario, se ejecuta la etapa de desarrollo y se sigue el proceso con normalidad.

LA SOLICITUD ES DE IMPACTO ALTO

En dado caso que la nueva historia de usuario sea determinada por el Project manager de alto impacto, se llevan a cabo las siguientes actividades:

Realizar reunión técnica de la historia de usuario: Esta actividad la llevan a cabo el coordinador de desarrollo y el Project Manager, tiene por objetivo analizar la solicitud y definir el impacto que genera en cuanto a tiempo de ejecución de la nueva historia de usuario, necesidad adicional de recurso humano y requerimiento de recursos tecnológicos. De esta reunión, se genera un acta que especifica el tipo de solicitud estudiada y la decisión definida.

Socializar con el cliente la solicitud de historia de usuario: Una vez definidos los factores técnicos, se realiza una reunión con el cliente haciéndole saber la propuesta de la solicitud de nueva historia de usuario que él realizó, y estableciendo un acta donde quede estipulado el ajuste que se hará al plan de trabajo. De esta manera, si el cliente acepta la propuesta, se procede a realizar la aceptación de la solicitud, cargarla al JIRA y asignarla a un ingeniero desarrollador para realizarla.

Establecer las solicitudes de cambio de historia de usuario aplazadas para otra fase: Si el cliente no acepta la propuesta realizada para la solicitud de la nueva historia de usuario, se define aplazarla para otra fase del proyecto y tenerla pendiente.

2.2.4. Solicitud de historia de usuario, fuera del alcance contractual

Esto implica, que según los terminos acordados inicialmente en la elaboración de historias de usuario y en la estipulación del contrato, la solicitud se define fuera o adicional al diseño y desarrollo del proyecto.

2.2.4.1. Realizar evaluación técnica de la solicitud de historia de usuario

Recolectando la información necesaria, el coordinador de desarrollo inicia la evaluación técnica de la nueva solicitud, teniendo en cuenta que está fuera del alcance del proyecto y estimando el efecto que generaría en el desarrollo. Para ello, se deben tener en cuenta los siguientes factores que podrían afectar el plan de trabajo del proyecto:

- El alto impacto que generaría la aceptación de la solicitud en el desarrollo del proyecto
- El cronograma de trabajo, es decir el tiempo de ejecución que conlleva la nueva historia de usuario.

De esta manera, se evalúa si la solicitud de la nueva historia de usuario genera un alto impacto y una afectación en el cronograma de trabajo o no, y se derivan dos caminos de la siguiente forma:

LA SOLICITUD NO ES DE IMPACTO ALTO

Debido a que la solicitud se definió de bajo impacto en el desarrollo del proyecto, se prosigue a cuestionar, por parte del área de proyectos, si la aceptación de la historia de usuario está dentro del margen de decisión del Project Manager.

Registrar como como requerimiento fuera de alcance: Si se encuentra dentro de dicho margen, el Project Manager debe registrar la historia de usuario como “requerimiento fuera de alcance”, para contemplar y controlar la cantidad de historias de usuario de este tipo; y proseguir con la

aceptación de la solicitud, informándole al cliente y luego, cargándola en el JIRA para su correspondiente asignación.

Enviar al área de proyectos para aprobación: Ahora, si la decisión se encuentra fuera del margen de decisión del Project Manager, entra a decidir el área de proyectos, en donde define bajo sus propios criterios, si se acepta o no. En caso de aceptarse, se le informa al cliente, se carga la historia de usuario en el JIRA y se asigna a un ingeniero de desarrollo para su construcción; pero en caso de no aceptarse, se establece como historia de usuario aplazada para otra fase, en donde se crean oportunidades de mejora a corto o mediano plazo.

LA SOLICITUD ES DE IMPACTO ALTO

En dado caso que la nueva historia de usuario sea determinada por el Project manager de alto impacto, se llevan a cabo las siguientes actividades:

Realizar reunión técnica de la historia de usuario: Esta actividad la llevan a cabo el coordinador de desarrollo y el Project Manager, tiene por objetivo analizar la solicitud y definir el impacto que genera en cuanto a tiempo de ejecución de la nueva historia de usuario, necesidad adicional de recurso humano y requerimiento de recursos tecnológicos. De esta reunión, se genera un acta que especifica el tipo de solicitud estudiada y la decisión definida.

Realizar una evaluación financiera de la solicitud de historia de usuario: Ahora, teniendo claros los factores que involucran el desarrollo de la nueva historia de usuario, se procede a establecer una evaluación financiera de dicha solicitud para de esta manera, presentarle una propuesta definitiva al cliente. Después de evaluada y analizada técnica y financieramente la historia de usuario, se ajusta el cronograma de trabajo y se presenta al cliente, junto a la correspondiente propuesta financiera.

Socializar con el cliente la solicitud de historia de usuario: Una vez definidos los factores financieros y técnicos, se realiza una reunión con el cliente haciéndole saber la propuesta de la solicitud de nueva historia de usuario que él realizó, y estableciendo un acta donde quede estipulado el ajuste que se hará al plan de trabajo. De esta manera, si el cliente acepta la propuesta, se procede a realizar la aceptación de la solicitud, cargarla al JIRA y asignarla a un ingeniero desarrollador para realizarla.

Establecer las solicitudes de cambio de historia de usuario aplazadas para otra fase: Si el cliente no acepta la propuesta realizada para la solicitud de la nueva historia de usuario, se define aplazarla para otra fase del proyecto y tenerla pendiente.

2.2.5. Documentos

En el subproceso de Gestión de Cambios y su correspondiente procedimiento se generan los siguientes documentos:

Acta de reunión: La cual se genera una vez se haya elevado la solicitud de cambio al comité técnico.



Asignación de tareas en JIRA: Una vez comunicada la aceptación del cambio al cliente, y de acuerdo con la aprobación de este, se procede a asignar las tareas correspondientes en la plataforma JIRA para la ejecución del cambio respectivo.

Actualización del Plan de Proyecto: De acuerdo con los cambios aprobados y gestionados se realiza consecuentemente la actualización correspondiente en el Plan de Trabajo.

Documento Revisado Por:
Claudia Quesada

Documento aprobado por:
Ayllin Ruiz

Fecha:
23-may-2022

Fecha:
25-may-2022

