|  |
| --- |
|  |
| Pla de gestió del canvi |
| Projecte X |
|  |
| **Autor** |
| **[Seleccione la fecha]** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versió | Data | Editat | Revisat | Aprovat |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

Contingut

[1 Introducció 3](#_Toc356314121)

[2 Abast del pla de gestió del canvi 4](#_Toc356314122)

[2.1 Canvis amb impacte a l’usuari i/o proveïdors 4](#_Toc356314123)

[2.2 Mapa d’agents i xarxa de lideratge 5](#_Toc356314124)

[2.2.1 Mapa d’agents 5](#_Toc356314125)

[2.2.2 Xarxa de lideratge 6](#_Toc356314126)

[2.3 Riscos identificats 7](#_Toc356314127)

[3 Pla de comunicació 8](#_Toc356314128)

[3.1 Principals accions de comunicació 8](#_Toc356314129)

[4 Pla de formació 9](#_Toc356314130)

[4.1 Principals accions de formació 9](#_Toc356314131)

[5 Pla de suport 10](#_Toc356314132)

[5.1 Principals accions de suport 10](#_Toc356314133)

[6 Calendari de les principals actuacions de gestió del canvi 11](#_Toc356314134)

# Introducció

*Definir els principals objectius de la gestió del canvi del projecte. Afegir qualsevol informació a tenir en compte o particularitat del projecte si aplica.*

# Abast del pla de gestió del canvi

## Canvis amb impacte a l’usuari i/o proveïdors

*Identificar els canvis del projecte que poden tenir impacte en els usuaris i el servei que reben o bé en el servei que presten altres proveïdors. Es proposa la següent matriu per a fer-ho:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Canvi a realitzar | Data | Implicacions del canvi | Impacte | Departaments afectats | Col·lectiu afectat |
| *Descripció del canvi a realitzar dins el projecte* | *Data en que el canvi es fa efectiu* | *Què suposa a nivell d'usuari o proveïdor el canvi a fer* | *Grau de l’impacte (Veure llegenda)* | *Departaments on impacta el canvi* | *Grup d’usuaris afectats o proveïdor afectat* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Llegenda 1. Valoració de l'impacte**

**Alt** - Hi ha un canvi significatiu entre el la situació actual i la futura (els actuals rols i processos difereixen considerablement als nous rols i processos)

**Moderat** - Hi ha alguns ajustaments entre la situació actual i la situació futura (els futurs rols i processos seran lleugerament diferents als actuals)

**Baix** - Hi haurà canvis menors en els rols, responsabilitats i processos actuals per ajustar-se als futurs (els rols i processos actuals són pràcticament els mateixos que els futurs)

## Mapa d’agents i xarxa de lideratge

### Mapa d’agents

*Identificar els principals agents involucrats en el canvi així com la seva actitud al respecte. En funció de l’actitud dels diferents agents implicats, determinar quines actuacions s’han de desenvolupar (p. ex: participació en la presa de requeriments, participació en l’execució de les proves funcionals o pilots, etc.).*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Agent | Actitud inicial | Actitud objectiu | Reacció | Actuacions a desenvolupar |
| *Nom del grup d’usuaris identificat (Direccions de Serveis, Usuaris finals d’un mòdul concret, etc.)* | *Identificar actitud dels usuaris (veure llegenda)* | *Identificar actitud dels usuaris (veure llegenda)* | *Incloure les reaccions que pot adoptar o està adoptant el col·lectiu* | *Actuacions de gestió del canvi a desenvolupar a efectes d’intentar alinear els diferents col·lectius en el projecte* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Llegenda 2: Actituds davant del canvi i accions a prendre al respecte**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actitud | Reacció | Actuacions a desenvolupar |
| Oponents | Tot i que coneixen les causes del canvi, pros i contres… s’oposen clarament (per exemple, perquè el nou projecte suposa una pèrdua de poder per a ells) | És el grup més complicat d’influenciar, i per fer-los veure la necessitat de que donin suport al canvi s’hauran d’iniciar fòrums de debat o discussió o mesures que els involucrin en el projecte |
| Bloquejadors | Són individus que no saben en què consisteix el canvi no volen canviar. Tenen por a enfrontar-se a allò desconegut, i a més estan ofuscats | És el grup més fàcil d’influenciar, ja que el seu handicap és la manca de coneixement i la por a allò nou. La mesura bàsica per superar la seva por és facilitar-los la informació necessària |
| Indiferents | Són aquells que no tenen una posició definida front el canvi, de manera que s’hauran de motivar per a que es posicionin com a defensors | És indispensable tenir-lo controlat per a que sobre tot, no es converteixin en oponents, de manera que s’hauran de motivar identificant les seves necessitats de coneixement, facilitant-los la visió i involucrant-los en ella, abordant les seves possibles preocupacions |
| Seguidors | Aquells que, sense tenir un alt coneixement dels fonaments del canvi, presenten una actitud positiva front el mateix | S’ha d’incentivar l’actitud positiva de partida d’aquest grup, aplicant actuacions que fomentin la seva formació i comprensió sobre el canvi a abordar |

### Xarxa de lideratge

*Identificar els agents claus de la pròpia organització que podran impulsar i facilitar el procés de canvi, ja sigui a través d’accions de lideratge o proporcionant els mitjans necessaris per implantar el canvi. Aquesta xarxa del canvi actuarà com a element d’enllaç entre la direcció del projecte i els usuaris finals.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Agent | Rol | Responsabilitat | Actuacions a desenvolupar per part de l’equip de GC |
| *Nom del grup de lideratge* | *Identificar el rol a desenvolupar en la promoció del canvi (coordinador, impulsor, defensor, etc.)* | *Detallar les actuacions que realitzarà com a agent de promotor del canvi* | *Incloure les actuacions previstes per part de l’equip de Gestió del Canvi del projecte per tal d’involucrar a la xarxa de lideratge en la promoció del canvi* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Riscos identificats

*Identificar els principals riscs del projecte i valorar-los. Es proposa la següent matriu per a fer-ho:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Departament | Risc | | Pla de mitigació | Estat actual | Impacte | Probabilitat | Valor global |
| *Departaments afectats pel canvi* | | *Descripció del risc identificat* | *Descripció del pla de mitigació per fer front al risc* | *Pot estar pendent, actiu o tancat* | *Veure llegenda* | *Veure llegenda* | *Codi de colors, veure llegenda* |
|  | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |



**Valor global**

**Valoració de l’impacte**

**Alt** – El risc té un impacte important en el procés, podent-lo aturar o retardar de manera significativa.

**Moderat** - El risc té un impacte mig en el procés, podent provocar retards o impediments tot i que sense arribar a aturar-lo.

**Baix** – El risc té un impacte reduït en el procés, provocant petits retards o canvis que no afecten al desenvolupament global del mateix.

**Valoració de la probabilitat**

**100%** – Segur que el risc es produeix.

**75%** - El risc té una alta probabilitat de passar.

**50% -** El risc té una probabilitat mitja de passar.

**25%** – El risc té poca probabilitat de passar.

**Impacte**

**Alt**

**Mig**

**Baix**

**25%**

**50%**

**75%**

**Probabilitat**

***Risc Alt***

***Risc Moderat***

***Risc Baix***

# Pla de comunicació

## Principals accions de comunicació

*Enumerar les principals accions de comunicació a realitzar respecte els canvis identificats. Definir els següents camps: missatge, públic objectiu, emissor, canal, calendari previst.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Missatge a comunicar | Públic objectiu | Canal | Emissor | | Responsable del contingut | | Calendari previst |
| *Descripció del contingut a comunicar* | *Agents als que va destinada la comunicació* | *Canal pel qual es realitza la comunicació* | | *Persona responsable de comunicar el missatge* | | *Persona responsable de generar el contingut a comunicar* | *Data o moment del projecte en el que està previst fer la comunicació* |
|  |  |  |  | |  | |  |
|  |  |  |  | |  | |  |
|  |  |  |  | |  | |  |

(\*). En cas d’haver elaborat el pla detallat de comunicació, annexar-ho en el present document.

# Pla de formació

## Principals accions de formació

*Enumerar les principals accions de formació a realitzar respecte els canvis identificats. Definir els següents camps: objectiu formatiu, públic objectiu, format de la formació, formador, responsable del contingut, calendari previst.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objectiu formatiu | Públic objectiu | Format | Formador | | Responsable del contingut | | Calendari previst |
| *Descripció de l’objectiu o objectius de formació de cada sessió formativa* | *Agents als que va destinada la formació* | *Format en el que es realitza la formació (distància, presencial, etc.)* | | *Persona responsable d’impartir la formació* | | *Persona responsable de generar el contingut i materials de suport de la formació* | *Data o moment del projecte en el que està previst fer la sessió formativa* |
|  |  |  |  | |  | |  |
|  |  |  |  | |  | |  |
|  |  |  |  | |  | |  |

(\*). En cas d’haver elaborat el pla detallat de formació, annexar-ho en el present document.

# Pla de suport

## Principals accions de suport

*Enumerar les principals accions de suport a realitzar respecte els canvis identificats. Definir els següents camps: acció de suport, públic objectiu, responsable, canal, calendari previst.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Acció de suport | Públic objectiu | Responsable | Canal | Calendari previst |
| *Descripció de l’acció de suport que es realitzarà (assessorament, suport presencial, etc)* | *Agents o persona a la que va destinada l’acció* | *Persona responsable de l’execució de l’acció de suport* | *Canal a través del qual es realitzarà l’acció* | *Data o moment del projecte en el que està previst fer la sessió formativa* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

(\*). En cas d’haver elaborat el pla detallat de suport, annexar-ho en el present document.

# Calendari de les principals actuacions de gestió del canvi

*Fer una planificació a alt nivell de les principals actuacions de gestió del canvi a realitzar durant el desenvolupament del projecte.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Mes 1 | | Mes 2 | | Mes 3 | | Mes 4 | | Mes 5 | | Mes 6 | |
|  | 1Q | 2Q | 1Q | 2Q | 1Q | 2Q | 1Q | 2Q | 1Q | 2Q | 1Q | 2Q | |
| Comunicació | *Principals actuacions* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Formació |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Suport |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |