

### OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar de manera planificada los cambios que puedan afectar el Sistema Integrado de Gestión, identificando los riesgos y oportunidades, los cuales puedan tener consecuencias potenciales para la entidad, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades.

### GLOSARIO

**Análisis del cambio:** Permite reconocer la existencia y características de oportunidades y/o riesgos de cualquier naturaleza (organizacionales, normativos, tecnológicos, técnicos, operacionales, etc...) los cuales puedan afectar positiva o negativamente el Sistema Integrado de gestión.

**Beneficio:** Mejora que experimenta una persona o una cosa gracias a algo que se le hace o se le da

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cambio:** Modificación significativa de un proceso, instalación o equipo ya existente.

**Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

**Gestión del Cambio:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar, evaluar, controlar y monitorear las oportunidades y/o los riesgos en los cambios y nuevos proyectos.

**Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad con respecto a la calidad.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**Oportunidad:** Aspectos positivos externos o internos al proceso y de las partes interesadas que podrían ser aprovechados con el fin de convertirlos en fortalezas y así poder contribuirá la mejora institucional.

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

**PHVA:** Planear, Hacer, Verificar y Actual

**Procedimiento:** Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de la misma, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.

### **GLOSARIO**

**Riesgo:** El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre debido a su materialización.

**Sistema:** Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos, como ejemplo podemos citar los ecosistemas, los cuales están compuesto de varios elementos relacionados entre sí, tales como: agua, clima, tierra y aire.

**Sistema de gestión de la calidad:** Conjunto de actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, gestionando los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. Esto posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo proporcionando los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

### **RESPONSABLES**

El líder de proceso y/o líder operativo es el responsable de la identificación, análisis, evaluación, reporte y aprobación de la gestión del cambio.

La Oficina Asesora de Planeación es la encargada de las revisiones metodológicas, seguimiento y monitoreo de la gestión del cambio.

### **DESARROLLO**

La Gestión del Cambio, implica analizar, identificar, prever y controlar cambios que puedan afectar positiva o negativamente nuestros procesos y por ende la institución. La Gestión del Cambio viene definida en la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, concretamente en el numeral el 6.3 "Planificación de los cambios", dándole de esta forma una mayor relevancia de la que tenía antes.

El cambio se considerará exitoso en la medida que los procesos y las personas lo asimilen, lo incorporen a su nueva cotidianidad y fortalezcan los objetivos de la entidad.

Este Instructivo se realiza para contextualizar y facilitar la consulta de la información concerniente a los cambios y su gestión al interior de la Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.

#### **1. Gestión del Cambio**

La Gestión de Cambio debe ser aplicada como una herramienta continua en su análisis, identificación, planificación y seguimiento, para la contribución al control de posibles riesgos y/u oportunidades que permitan la mejora continua dentro de la entidad. Para este proceso la

**DESARROLLO**

entidad a través de la Oficina Asesora de Planeación dispone de una metodología descrita a continuación.

**1.1. Identificación y descripción**

Como primera medida el responsable de la identificación debe diligenciar en el formato Control Gestión del Cambio Sistema de Gestión de Calidad F-FI-1411, la fecha, proceso, el nivel y tipo de cambio de acuerdo a lo definido en la tabla 1 “Tipos de cambios”. Una vez realizada la identificación debe describirse el cambio, su justificación y el propósito.

**Tabla 1. Tipos de cambio**

<b>Cambios a nivel externo</b>		
<b>Tipo de Cambio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aspectos de Impacto</b>
Legislativo Normativo y/o	Al presentarse cambios frente a la normatividad asociada al proceso que afecte directa o indirectamente las competencias asignadas de orden Nacional y/o Distrital	Ajustes en la Plataforma Estratégica de la Entidad  Ajustes en los documentos (Caracterizaciones, Manuales, Mapas de Riesgos Procedimientos, Instructivos, Formatos, etc.) de los diferentes componentes del Sistema de Gestión de Calidad.  Actualización del Normograma Divulgación de la nueva normatividad, a las partes interesadas.
<b>Cambios a nivel interno</b>		
<b>Tipo de Cambio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aspectos de Impacto</b>
Organizacionales Administrativos y/o	Al presentarse cambios frente a la estructura organizacional y/o administrativa de la entidad, tal como creación o eliminación de dependencias o áreas, creación o supresión de cargos.	Actualización de los actos administrativos mediante los cuales se define la estructura y/o planta de personal de la entidad.  Actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.  Actualización del Mapa de Procesos Institucional.  Ajustes en los documentos (Caracterizaciones, Manuales, Mapas de Riesgos Procedimientos, Instructivos, Formatos, etc.) de los diferentes componentes del Sistema de Gestión de Calidad.  Socialización de los cambios organizacionales, a las partes interesadas.
Instalaciones Infraestructura e	Al presentarse cambios de adecuación (rediseño), creación o traslado de las instalaciones de trabajo existentes.	Desarrollo de las actividades, mientras se realizan los trabajos de adecuación remodelación, instalación o traslado.  Analizar si es necesario el rediseño en rutas y procedimientos de evacuación. Ajustes en la señalización de las instalaciones.  Ajustes en los documentos (Caracterizaciones, Manuales, Mapas de Riesgos Procedimientos,

<b>DESARROLLO</b>		
		Instructivos, Formatos, etc.) de los diferentes componentes del Sistema de Gestión de Calidad. Específicamente los que tienen que ver con la infraestructura física institucional y los relacionados con prevención de emergencias.  Socialización de los cambios a las partes interesadas.
Tecnológicos	El cambio tecnológico tiene como base la creación o modificación, desarrollo e implementación de las plataformas o herramientas tecnológicas institucionales y su uso.	Ajustes en los documentos (Caracterizaciones, Manuales, Mapas de Riesgos Procedimientos, Instructivos, Formatos, etc.) de los diferentes componentes del Sistema Integrado de Gestión. Específicamente los que tienen que ver con la infraestructura tecnológica y los relacionados con el uso, implementación y apropiación de herramientas tecnológicas.  Socialización de los cambios a las partes interesadas.
Parámetros Técnicos	Cambios en los factores técnicos, funcionales o de medición descritos en los procedimientos.	Ajustes en los documentos (Caracterizaciones, Manuales, Mapas de Riesgos Procedimientos, Instructivos, Formatos, etc.) de los diferentes componentes del Sistema de Gestión de Calidad. Específicamente los que tienen que ver con factores técnicos, funcionales o de medición.  Socialización de los cambios a las partes interesadas.

## 1.2. Evaluación

Para evaluar el cambio deben definirse los recursos para su gestión y evaluar el impacto de los riesgos y/u oportunidades a los que se enfrenta el proceso con la implementación del cambio previsto, teniendo en cuenta los efectos o consecuencias y la definición de los controles para estos.

## 1.3. Plan de gestión del cambio

Las actividades del plan de gestión del cambio deben ir enmarcadas en el ciclo PHVA, con su respectiva fecha de inicio y fin, su responsable y cuando aplique observaciones respecto a la actividad. En caso de que las actividades para el plan sean compartidas con otros procesos, están deben ser concertadas antes de su reporte a la Oficina Asesora de Planeación.

Una vez finalizada esta fase con su respectivo formato completo, debe informar y enviar vía correo electrónico a la persona designada de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de realizar la respectiva revisión y consolidación del mismo.

## 1.4. Revisión metodológica

La Oficina Asesora de Planeación revisa Una vez revisadas y validadas metodológicamente las actividades, fechas y responsables por parte del responsable de la Oficina Asesora de

**DESARROLLO**

Planeación, el encargado del proceso de gestión del cambio podrá iniciar las actividades planificadas

**1.5. Seguimiento y monitoreo**

La Oficina Asesora de planeación informará a los procesos el repositorio para el cargue y solicitará semestralmente el reporte del seguimiento y compilación de evidencias de las actividades de acuerdo a las fechas definidas en el plan de gestión del cambio en el formato Control Gestión del Cambio Sistema de Gestión de Calidad F-FI-1411.

Los procesos deben cumplir con la actividad, de verificar el nivel de avance de cada una de las actividades teniendo en cuenta lo programado en el periodo evaluado y el plan definido en el formato Control Gestión del Cambio Sistema de Gestión de Calidad F-FI-1411.

Una vez cargada la información consolida, validando el correcto diligenciamiento del formato Control Gestión del Cambio Sistema de Gestión de Calidad F-FI-1411 y el cargue de las evidencias en el repositorio dispuesto por la OAP, generando alertas al proceso que no cumplió con el reporte oportuno de la información solicitada.

Elaboró: Andrés Felipe Rubiano – Contratistas Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Mary Lizeth Buitrago – Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>