



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CODIGO: PR-GCL-01

VERSIÓN: 01 (29/11/2019)

PAGINA: 2 de 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar de manera planificada los cambios que puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, identificando y evaluando el impacto de los cambios que surgen tanto por factores internos como externos, con el fin de evitar consecuencias negativas para la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos de Samaná Spa identificados en el mapa de procesos, que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad; desde la identificación del cambio, control de los riesgos e impactos producidos por el cambio, hasta la información y capacitación a los trabajadores antes de la introducción de los mismos.

3. DEFINICIONES:

Cambio: Es el conjunto de variaciones de diferente orden que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional. Por ejemplo: eliminación o creación de nuevas funciones de la organización, apertura de nueva sede, cambio de la estructura organizacional, incorporación de herramientas tecnológicas para el desarrollo de procesos, métodos de trabajo, equipos, entre otros.

Gestión del Cambio: Conjunto de actividades que se emplean en una organización para garantizar la realización ordenada, controlada y sistemática de los cambios.

Análisis del cambio: Proceso que permite reconocer la existencia y características de los peligros para evaluar la magnitud de los riesgos asociados en los cambios o nuevos proyectos y decidir si dichos riesgos son o no aceptables.

Proceso responsable del cambio: Proceso responsable de la implementación, desarrollo y entrega del cambio.

Proceso usuario del cambio: Proceso que recibirá el cambio para su aplicación.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Organización: Estructura ordenada en donde interactúan personas con responsabilidades y autoridades que contribuyen mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas.



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CODIGO: PR-GCL-01

VERSIÓN: 01 (29/11/2019)

PAGINA: 3 de 6

4. RESPONSABLES

4.1. Alta Dirección:

- Aprobar los cambios solicitados a través del formato establecido para este fin
- Hacer seguimiento y verificación de la ejecución del procedimiento y la eficacia en la aplicación de los planes de acción para la gestión del cambio.
- Apoyar las actividades de implementación y seguimiento de las acciones y los controles definidos en la gestión del cambio.

4.2. Líderes de proceso:

- Identificar los posibles cambios para su gestión y documentarlos en el formato establecido
- Solicitar aprobación de la alta dirección para la implementación de los cambios solicitados
- Hacer seguimiento y verificación de la ejecución del procedimiento y la eficacia en la aplicación de los planes de acción para la gestión del cambio.
- Apoyar las actividades de implementación y seguimiento de las acciones y los controles definidos en la gestión
- Promover la cultura de la mejora continua y adaptación a los procesos de gestión del cambio, en el proceso al que pertenecen.

4.3. Responsable SGC

- Revisar, actualizar el procedimiento de gestión del cambio cuando sea necesario.
- Informar y asegurar la capacitación de los trabajadores que hacen parte de la gestión del cambio.
- Velar por el correcto diligenciamiento de los registros de gestión del cambio y verificar que se aporten las evidencias de los resultados del cambio.
- Identificar y evaluar todo cambio o nuevo proyecto mediante el procedimiento de gestión del cambio establecido por la organización
- Identificar, revisar y controlar los cambios que se generen de los productos y servicios en la empresa para prevenir los impactos adversos

4.4. Todos los trabajadores:

- Todos los trabajadores son responsables por la aplicación de este procedimiento.
- Participar activamente en el proceso de ejecución o desarrollo de las acciones y los controles definidos en el respectivo plan de gestión del cambio.
- Informar al líder del proceso sobre las novedades que se generen en la implementación de las acciones y los controles definidos en el respectivo plan de gestión del cambio.

5. RECURSOS

Para el logro de los objetivos de este procedimiento, se requieren los recursos relacionados a continuación:



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CODIGO: PR-GCL-01

VERSIÓN: 01 (29/11/2019)

PAGINA: 4 de 6

5.1 Talento Humano

- Alta Dirección
- Líderes de proceso
- Trabajadores

5.2 Maquinaria y Tecnología

- Equipos de computo
- Software
- Herramientas ofimáticas
- Equipos

5.3 Materiales

- Elementos de papelería

5.4 Metodológicos

- Procedimiento gestión del cambio
- Norma ISO 9001:2015
- Especificación Técnica ISO/TS 9002

5.5 Medio ambiente

- Ambientes de trabajo

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 La Gestión del Cambio debe considerar las consecuencias potenciales relacionadas con:

- Cambios en el direccionamiento estratégico de la empresa
- Modificaciones al sistema de gestión de la calidad (organización/actividades).
- Cambios en estructura organizacional
- Cambios en Infraestructura
- Implementación de tecnología de vanguardia
- Cambios en la legislación aplicable a las actividades de Samaná Spa.
- Cambios temporales y sus impactos sobre los procesos y actividades.
- Impactos ambientales generados por los cambios a aplicar
- Desarrollos nuevos o planificados y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados incluyendo el uso de nuevos materiales.

De acuerdo al contenido de la NTC ISO 9001:2015, Cuando se determine la necesidad de cualquiera de los cambios señalados anteriormente, la empresa debe realizar estos cambios de manera planificada y considerar:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- La integridad del sistema de gestión
- La disponibilidad de los recursos
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CODIGO: PR-GCL-01

VERSIÓN: 01 (29/11/2019)

PAGINA: 5 de 6

7. PROCEDIMIENTO:

DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
<p>1. Identificar necesidad de cambios. Identificar los cambios a implementar y de acuerdo con los lineamientos definidos en las Condiciones Generales del numeral 6.1 del presente procedimiento los procesos de la empresa deberán analizar los cambios que se generan en su proceso, las causas y consecuencias o impacto que genera.</p> <p>Una vez determinado por el área o proceso la necesidad de gestionar el cambio, deberá registrar en el formato la información del cambio, incluir de manera precisa e inequívoca las características del cambio, de ser necesario ubicación, periodo, personal afectado o involucrado en el cambio, señalar el tipo de cambio a realizar y los procesos involucrados en el cambio, así como los responsables del plan de acción para el cambio y la fecha en la que se diligencia el formato.</p>	Formato de gestión del cambio	Todo el personal
<p>2. Definir el Equipo de Trabajo. Determinar quiénes serán las personas que intervendrán en el cambio.</p>	Formato de gestión del cambio	Líderes de proceso
<p>3. Comunicación. Comunicar al equipo de trabajo los cambios a gestionar y la responsabilidad de cada uno frente al proceso</p>	Registro de asistencia	Líderes de proceso
<p>4. Actividades asociadas al cambio y plan de gestión del cambio. Luego de identificados y valorados los posibles impactos de los cambios a implementar, se debe analizar si el cambio impacta el sistema de gestión y si presenta la necesidad de realizar acciones que se encuentran predefinidas en el formato como actividades asociadas al cambio, se deberán indicar las acciones requeridas, asignar responsables y plantear las fechas para las cuales se espera sean realizadas.</p>	Formato de gestión del cambio	Equipo de gestión del cambio
<p>5. Comunicar el plan de gestión del cambio a los interesados. Los trabajadores que hacen parte de la gestión del cambio deben conocer sus responsabilidades en el mismo. Se debe</p>	Registros de Asistencia	Equipo de gestión del cambio Líderes de proceso



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CODIGO: PR-GCL-01

VERSIÓN: 01 (29/11/2019)

PAGINA: 6 de 6

<p>comunicar a las diferentes áreas o procesos involucrados, el plan de gestión del cambio, para que conjuntamente trabajen con el responsable del cambio en su cumplimiento.</p>		
<p>6. Aprobación e Implementación del plan de gestión del cambio. De acuerdo con las acciones y controles identificados en el plan de gestión del cambio, se debe aprobar su ejecución por parte del responsable del cambio y el líder involucrado en el cambio, registrando en el formato nombre, cargo, firma y fecha de aprobación.</p> <p>Verificar con el equipo el avance de la implementación del plan de gestión del cambio, revisando actividades y fechas de cumplimiento; el equipo informará al líder sobre avance del plan e impacto de las estrategias definidas, estableciendo acciones necesarias para la mejora continua.</p> <p>Es recomendable dejar evidencia fotográfica del antes y después del cambio en el apartado resultado del cambio, de no ser posible, se deberá describir los resultados obtenidos en la gestión del cambio.</p>	<p>Formato de gestión del cambio</p> <p>Formato de Gestión de Acción correctiva o de mejora</p>	<p>Equipo de gestión del cambio</p> <p>Líderes de proceso</p>
<p>7. Realizar seguimiento y verificación al cumplimiento del plan de gestión del cambio. Se debe realizar un monitoreo o seguimiento a la ejecución de las acciones y/o controles establecidos como consecuencia del cambio que se generó en el proceso; si como resultado de la introducción del cambio se generan nuevos riesgos en el proceso, estos serán incluidos en la Matriz de riesgos y oportunidades</p>	<p>Formato de gestión del Cambio</p> <p>Matriz de riesgos y oportunidades</p>	<p>Alta Gerencia</p> <p>Líderes de proceso</p>

8. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO
Formato Gestión del Cambio	FR-GCL-10
Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora	FR-GCL-11
Matriz de Riesgos y Oportunidades	FR-GCL-07