

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología controlada, que permita realizar la planificación de los cambios que se generan y que puedan afectar al sistema de gestión de calidad, en el Instituto Nacional de Demencias Emanuel.

## 2. RESPONSABLES

- ✓ Coordinador de Calidad
- ✓ Líderes de los procesos responsables al cambio

## 3. ALCANCE

Este instructivo busca instaurar los pasos a seguir, cuando se presenten cambios que impacten significativamente al sistema de gestión, del Instituto Nacional de Demencias Emanuel. Inicia con la identificación del cambio y finaliza con las acciones de responsabilidades y autoridades.

## 4. CONDICIONES GENERALES

Cuando la organización determina la necesidad de hacer un cambio al sistema de gestión, se debe realizar de forma planificada, por lo cual se debe definir el propósito de los cambios, como todo cambio puede generar consecuencias, la organización debe tener claridad el qué y para qué se va a cambiar, también se debe medir el impacto del cambio en los procesos, ya que pueden existir cambios no tan significativos y pueden existir otros que si son trascendentales, aquellos que modifican la estructura del sistema son los que ponen en riesgo la integridad del sistema, previamente a la implementación del cambio se debe tener en cuenta cuales y en qué cantidades serán necesarios los recursos, ya que cualquier cambio requiere de personas, tiempo y dinero. Por último es importante asignar y saber quién es la persona responsable de cada una de las actividades para realizar el cambio.

Teniendo en cuenta la información anteriormente dada, esta planificación la podemos llevar a cabo por medio de una matriz (5W2H), en esta se aclara las pautas que interviene en cada una de las etapas.



<b>5W2H</b>	<b>PREGUNTA</b>
¿Qué?	¿Qué se va a cambiar?
¿Por qué?	¿Por qué es necesario el cambio?
¿Dónde?	¿Dónde se va realizar el cambio?
¿Cuándo?	¿Cuándo es el mejor momento para realizarlo?
¿Quién?	¿Quién lo va a realizar?
¿Cómo?	¿Cómo lo voy a ejecutar?
¿Cuánto?	¿Cuánto cuesta?

Adicionalmente para que se pueda llevar a cabo una buena planificación, la organización debe tener en cuenta la participación de la alta dirección, comunicar la necesidad del cambio, comprometer a todo el equipo humano, tener claro el propósito y contexto de la organización con el fin de apoyar su dirección estratégica, comprender los nuevos cambios y elegir la persona que guiara el cambio.

A continuación se observan, algunos cambios que pueden afectar la integridad del sistema de gestión, por ejemplo cambios que modifican la estructura del sistema o aquellos que puedan afectar el desempeño de los procesos.

- Cambio de normatividad
- Creación o eliminación de procesos
- Creación o eliminación de actividades
- Cambiar la relación entre los procesos o actividades
- Ampliación del alcance
- Cambios en el contexto interno y externo
- Partes interesadas
- Cambios en el servicio
- Modificaciones en la estructura organizacional