

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	CÓDIGO: PDP09-00
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021
			VERSIÓN:02

<b>Elaborado por</b> Nombre: SARA NAYIBE VACA Cargo: Profesional Planeación Nombre: LUDY PATRICIA ARIAS Cargo: Profesional de Apoyo Oficina Asesora de Planeación	<b>Revisado por</b> Nombre : CARMEN SOFIA AMAYA Cargo : JEFE OFICINA DE PLANEACION	<b>Aprobado por:</b> Nombre: MARIA NIDIAN LARROTA Cargo: GERENTE
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>		
El presente documento describe el Procedimiento Gestión del Cambio, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, actividades.		
<b>2. OBJETIVO</b>		
Establecer lineamientos que garanticen la integridad del Sistema de Gestión de Calidad (en adelante SGC) y sus Procesos cuando se generen cambios en la organización.		
<b>3. ALCANCE</b>		
El Procedimiento de Gestión del Cambio comienza con la Planificación Estratégica del SGC, concluyendo con la Revisión del Cambio en el cual se realiza la verificación de la eficacia de las actividades relacionadas con los cambios implementados.		
<b>4. DEFINICIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alta Dirección:</b> Equipo directivo del Instituto Financiero de Casanare que lidera la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y el direccionamiento estratégico de la entidad.</li> <li>• <b>Revisión:</b> Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.</li> <li>• <b>Gestión de la Calidad:</b> Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad en lo relativo a la calidad.</li> <li>• <b>Registro:</b> Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia.</li> <li>• <b>Eficacia:</b> Grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.</li> </ul>		
<b>5. NORMATIVIDAD</b>		
Ley 872 de 2003, Artículo 4°, Ley 87 de 1993, Artículo 8° NTCGP 1000:2005 Num 5.6		

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	CÓDIGO: PDP09-00
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021
			VERSIÓN:02

ISO 9001:2015 6.3 "Planificación de los cambios y 8.5.6 Control de cambios;

<b>6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>EVIDENCIA</b>
1	Planificación estratégica del SGC	La Gerencia, junto con los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, planifica el SGC, determina sus procesos con sus respectivos líderes y responsables, así como las actividades de verificación para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gerencia.</li> <li>2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Calidad.</li> <li>2. Objetivos de Calidad.</li> <li>3. Mapa de Procesos.</li> <li>4. Caracterización de procesos.</li> <li>5. Normatividad.</li> </ol>
2	Socialización e implementación del SGC	Se procede a la divulgación e implementación de las acciones definidas en la actividad 1) Planificación Estratégica del SGC por los responsables de cada una de ellas dentro de las fechas programadas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Líderes de procesos involucrados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación del SGC socializado.</li> <li>2. Jornadas de Inducción y reinducción.</li> </ol>



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**

**PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DEL  
CAMBIO**

CÓDIGO: PDP09-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021

VERSIÓN:02

3	<p>Revisión y análisis de tendencias y riesgos.</p>	<p>La revisión y análisis de las tendencias y riesgos del SGC se ejecuta por dos responsables:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño: debe revisar periódicamente la pertinencia del SGC, al menos una vez al año, al realizar la Revisión General del SGC por la Alta Dirección mediante la ejecución del procedimiento <b>PDP04-00 Procedimiento Revisión General del SGC.</b></li> <li>2. Los Líderes de procesos: deben revisar constantemente la pertinencia de sus procesos conforme a los lineamientos estratégicos y el SGC del IFC.</li> </ol> <p>Ambos responsables deben verificar la integridad del SGC cuando se generen cambios externos o surjan necesidades de cambios internos, analizando las implicaciones de sus tendencias y riesgos en el entorno y al interior del IFC. Los cambios en el SGC del IFC pueden ser causados por:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. cambios en la legislación o normatividad (externo),</li> <li>2. cambios en el entorno,</li> <li>3. cambios en los requisitos del cliente,</li> <li>4. cambios tecnológicos,</li> <li>5. cambios en los indicadores de los procesos,</li> <li>6. cambios organizacionales,</li> <li>7. cambios operativos.</li> </ol> <p>Estas causas pueden implicar cambios en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direccionamiento estratégico</li> <li>2. Mapa de procesos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li> <li>2. Líderes de procesos</li> </ol>	<p>1. Identificación de necesidades de cambios conformes con la integridad del SGC.</p>
---	---	--	---	---



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**

**PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DEL  
CAMBIO**

CÓDIGO: PDP09-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021

VERSIÓN:02

		<p>3. Estructura organizacional</p> <p>4. Procesos – Procedimientos: en caso que a los procesos o procedimientos requiera de crearse nuevas actividades.</p> <p>5. Manuales</p> <p>6. Políticas</p> <p>7. Indicadores: en caso que los indicadores requieran de actualizarse respecto de su 1. Información del Indicador, 2. Variables, 3. Fórmula de Cálculo, 4. Tolerancias, 5. Datos y Resultados o 6. Diagramas de control.</p> <p>8. Caracterizaciones de procesos</p> <p>9. Matrices de riesgos</p> <p>Si el resultado de la Revisión y análisis de tendencias concluye que el SGC amerita cambios, se continúa con la actividad 4. Planificación del cambio. De lo contrario el SGC continúa operando normalmente.</p>		
4	Planificación del cambio.	Los Líderes de procesos involucrados con la gestión del cambio deben diligenciar en su totalidad los apartados 1) <i>Análisis de solicitud</i> , 2) <i>Análisis de impacto del cambio</i> y 3) <i>Plan de implementación del cambio</i> del documento <b>RDP09-01: Formato de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad.</b>	-Líderes de proceso involucrados con la gestión del cambio.	1. RDP09-01: Formato de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad diligenciado.
5	Aprobación del cambio	Los Líderes de proceso involucrados con la gestión del cambio deben presentar <b>en digital</b> la planificación del cambio (soportada en el registro <b>RDP09-01: Formato de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad</b> ) y sustentarla ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	-Líderes de proceso involucrados con la gestión del cambio.	No aplica.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD****PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN****PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DEL  
CAMBIO**

CÓDIGO: PDP09-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021

VERSIÓN:02

5	Aprobación del cambio	<p>El Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe evaluar la planificación del cambio.</p> <p>¿La planificación es adecuada?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si sí:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Basado en el registro <b>RDP09-01: Formato de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad</b>, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe imprimir y aprobar la planificación del cambio en el apartado 4) Fase de aprobación del Registro.</li><li>2. El Líder de proceso solicitante del cambio deberá diligenciar el documento <b>RDP09-02 Matriz de Control de Solicitudes de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad</b> en aras de realizar un seguimiento y control adecuado al Plan de Implementación del(los) cambio(s) solicitado(s).</li></ol></li><li>• Si no: Basado en el registro <b>RDP09-01: Formato de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad</b>, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe:<ol style="list-style-type: none"><li>1. determinar si la planificación del cambio requiere de ajustes en el apartado 4.1. del registro, y</li><li>2. describir los ajustes a que haya lugar en el apartado 4.2. del registro.</li></ol></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.</li><li>2. Líder de proceso solicitante del cambio.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. RDP09-01: Formato de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad aprobado.</li><li>2. RDP09-02 Matriz de Control de Solicitudes de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad</li></ol>
---	-----------------------	--	---	--



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN**

**PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DEL  
CAMBIO**

CÓDIGO: PDP09-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021

VERSIÓN:02

		Si el cambio no es aprobado y requiere ajustarse, los Líderes de proceso involucrados con la gestión del cambio deben volver a la actividad <i>4. Planificación del Cambio</i> atendiendo las recomendaciones indicadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	1. Líderes de proceso involucrados con la gestión del cambio.	No aplica.
6	Ejecución del Plan de Implementación del cambio	Los responsables del Plan de Implementación del cambio deben ejecutar las actividades que les correspondan.	1. Responsables involucrados en el Plan de Implementación del cambio	Registros de las actividades del Plan de Implementación del cambio
7	Divulgación del cambio	El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, o el Profesional de Apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, debe divulgar el cambio correo electrónico institucional y Spark.	2. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, o 3. Profesional de Apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.	1. Comunicación mediante correo electrónico y difusión por Spark.
8	Implementación de cambios	Las nuevas o actualizadas responsabilidades deben implementarse por los que hayan sido definidos como responsables de las mismas.	1. Responsables definidos en los cambios.	1. Documentos o registros relacionados con el cambio implementado.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DEL  
CAMBIO

CÓDIGO: PDP09-00

FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021

VERSIÓN:02

9	Revisión de los cambios	<p>De acuerdo a los tiempos definidos, la eficacia de la implementación del cambio se debe verificar por los Líderes de proceso involucrados con la gestión del cambio</p> <p>¿El cambio cumple con su propósito u objetivo?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si sí: se da por terminada la Gestión del cambio y los Líderes de proceso involucrados en la gestión del cambio deben registrar la información del apartado 1. <i>Fase de revisión</i> en el documento <b>RDP09-03: Formato de Revisión de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad.</b></li><li>• Si no: Los Líderes de proceso involucrados con la gestión del cambio deben registrar la información del apartado 1. <i>Fase de revisión</i> en el documento <b>RDP09-03: Formato de Revisión de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad,</b> y describir en la sección 1.3. <i>Descripción de la revisión</i> las acciones que se llevarán a cabo para gestionar el cambio que resultó ineficaz, o bien sea volver al estado original del SGC (antes de que se implementara el cambio) o volver a planificar/gestionar el cambio según lo dispuesto en este procedimiento.</li></ul> <p>Este documento debe contener las firmas de los Líderes de proceso involucrados en el cambio en la sección 2. Revisión.</p>	1. Líderes de proceso involucrados.	1. Registro de eficacia en el documento <b>RDP09-03: Formato de Revisión de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad.</b>
---	-------------------------	---	-------------------------------------	---

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	CÓDIGO: PDP09-00
	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 30/08/2021
			VERSIÓN:02

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado por:	Razón de la actualización
00	23/04/2018	Ludy Patricia Arias	Versión Inicial
01	23/04/2021	Brayan Javier Leguizamón Cárdenas	Inclusión de formatos creados. Ajustes en la estructura y en procedimientos acordes a las actuales dinámicas operativas.
02	30/08/2021	Brayan Javier Leguizamón Cárdenas	Se definen responsabilidades en cada una de las actividades. Se reestructura la actividad 5. Aprobación del cambio. Se define responsabilidad para que los solicitantes de cambios realicen un seguimiento al Plan de Implementación de los cambios solicitados.

## 3. ANEXOS (FORMATOS)

CÓDIGO	NOMBRE
RDP09-01	Formato de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad.
RDP09-02	Matriz de Control de Solicitudes de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad
RDP09-03	Formato de Revisión de Solicitud de Cambio al Sistema de Gestión de Calidad.
PDP04-00	Procedimiento Revisión General del SGC.