

Objetivo

Identificar y evaluar los cambios propuestos en la organización que impacten el sistema de gestión de la calidad y llevar a cabo la planificación e implementación realizando seguimiento para llevarlos a cabo de manera planificada y controlada.

Alcance

Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, desde la identificación de los cambios de impacto hasta el cierre, y compete a los Líderes de Proceso.

Definiciones

Análisis de impacto: consecuencias potenciales de realizar el cambio. El impacto se puede presentar a nivel de la estrategia del negocio, la liquidez, la prestación del servicio, la operatividad o el Sistema de Gestión de la Calidad.

Autoridad que autoriza el cambio: dueño de proceso que realiza el consentimiento para ejecutar el cambio, realiza la revisión de la identificación del cambio y análisis de impacto.

Autoridad que revisa la eficacia del cambio: superior inmediato de la autoridad que autoriza el cambio o áreas de gerencia o transversales a los procesos como Gestión de Calidad.

Cambio: conjunto de actividades y procedimientos para adicionar, modificar o eliminar algo que podría afectar la estrategia del negocio, la liquidez, la prestación del servicio, la operatividad o el Sistema de Gestión de la Calidad.

Metodología

Al efectuar un cambio se debe diligenciar el formato de Control de los Cambios GCA-P01-F05 y se deben tener en cuenta los siguientes aspectos.

I. APROBACIÓN

- No.:** cada cambio se identificará con los dos últimos dígitos del año vigente seguido del número del mes vigente y el número de cambio, al final se dejará el código del proceso.

Códigos de los procesos

GE - Gestión Estratégica

GCA - Gestión de Calidad y Servicio al Cliente

GC - Gestión Comercial

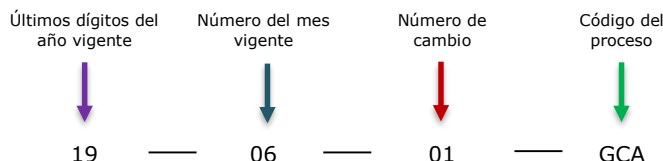
GO - Gestión de Operaciones

GH - Gestión Humana

GA - Gestión de Aprovisionamiento

GF - Gestión Financiera

Ejemplo: 19-06-01-GCA



- Fecha:** relacionar la fecha en la que se realiza la propuesta de cambio.
- Proceso:** registrar el proceso responsable de gestionar el riesgo.
- Persona que identifica el cambio:** relacionar el nombre de la persona que identifica el cambio.
- Identificación del cambio:** en este campo se debe describir el cambio propuesto y su propósito.
- Análisis de impacto:** describir el posible impacto que se puede presentar en caso de realizar el cambio. Algunos de los escenarios de impacto a considerar: estrategia del negocio; la liquidez; la prestación del servicio; la operatividad o el Sistema de Gestión de la Calidad.

- 7. Controles a implementar:** de acuerdo con el impacto identificado en el punto anterior, se deben argumentar los controles a implementar para evitar las consecuencias potenciales de realizar el cambio.
- 8. Elementos requeridos para el cambio:** registrar la disponibilidad o necesidad de recursos para efectuar el cambio.
- 9. ¿Cambio aprobado? Sí / No:** si el cambio es aprobado se procede con el paso 11, si es desaprobado se continúa con el proceso.
- 10. Justificación:** si el cambio no se aprueba el dueño de proceso debe argumentar la justificación, relacionar el nombre según lo indica el punto 11 y se finaliza el proceso.
- 11. Responsable de aprobación:** relacionar el nombre del dueño del proceso que aprueba o desaprueba el cambio.

II. PLANEACIÓN

La fase de planeación se registra previa autorización del cambio.

- 1. Planificación del cambio:** realizar registro con relación de fechas y actividades para ejecutar el cambio.

III. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

- 1. Implementación del cambio:** de acuerdo con las actividades relacionadas en la fase II punto 1, se debe hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades relacionadas en las fechas registradas y plasmando la trazabilidad de las evidencias correspondientes.
- 2. Revisado por:** registrar el nombre de la autoridad que revisa el cumplimiento de las actividades relacionadas en la implementación del cambio. La autoridad podrá ser el proceso de Gestión Estratégica, Gestión de Calidad o superior inmediato del responsable de aprobación.
- 3. Estado:** seleccionar de la lista desplegable si el cambio se encuentra en estado "Abierto" o "Cerrado".

IV. CIERRE

Una vez la autoridad encargada de revisar el cambio garantiza el cumplimiento de las actividades y plazos relacionados durante la implementación del cambio, se procede con el cierre.

- 1. Fecha de cierre:** relacionar la fecha en la que se cierra el cambio.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Leidy Alexandra Mondragón	2019-06-05	Salvador Angulo	2019-06-08	Salvador Angulo	2019-06-08	Elaboración inicial