



# PROCESO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

# Objetivo

■ Establecer una metodología para la **atención oportuna de la gestión del cambio** dentro de OasisCom por medio de su identificación, diagnóstico y planeación, con el fin de generar las acciones necesarias que permitan mantener la **integridad y mejora continua** del Sistema Integrado de Gestión.



# Alcance

---

Este proceso aplica para los cambios que se generan por necesidad o solicitud y que afectan el Sistema Integrado de Gestión o los procesos operativos y técnicos de la empresa.

- ✓ Documentales.
- ✓ Tecnológicos.
- ✓ De gestión de la información.
- ✓ De modalidades de trabajo.
- ✓ La inclusión o exclusión de controles de la norma [ISO/IEC 27001:2013 de Seguridad de la Información](#).
- ✓ Aspectos ambientales y cambios en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

# Responsable



Los responsables de la gestión de cambios son:

- ✓ Líder de Procesos
- ✓ Comité de Gestión de Cambios:
  - Gerente General.
  - Líder de Procesos.
  - Oficial de Seguridad de la Información.
  - Analista del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - Demás invitados según sea el caso, con el objetivo de realizar, analizar y aprobar las peticiones de cambios.

# Políticas

---

- ✓ Se aplicará el procedimiento a todos los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos y modalidades de trabajo, en instalaciones, equipos, tecnología, insumos, en la estructura organizacional, en la administración, en la infraestructura, entre otros).
- ✓ Se aplicará todos los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento y mejora continua del [Sistema Integrado de Gestión](#), entre otros).



# Políticas

---



- ✓ Se debe realizar la identificación y valoración de riesgos y determinación de controles que puedan derivarse de los cambios y debe adoptar las medidas de prevención y control antes de su implementación, con el **apoyo del Comité de Gestión de Cambios**.
- ✓ En caso de que el cambio esté relacionado con el **SGSST**, se debe apoyar la gestión con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. De la misma manera, se debe **actualizar el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo**.

# Políticas

---

- ✓ Antes de introducir los cambios internos, el responsable del cambio deberá informar, sensibilizar y/o capacitar a los funcionarios involucrados con estas modificaciones.
- ✓ Todos los cambios gestionados deben estar debidamente supervisados y documentados.



# Políticas



- ✓ El Líder de Procesos es el responsable de efectuar un primer filtro a las **solicitudes de cambio y convocar el Comité de Cambios**. En este primer filtro su responsabilidad es analizar si el cambio es viable o no, si se ha solicitado por los canales oficiales y si amerita o no ser llevado a comité.
- ✓ En el análisis del cambio se debe identificar de forma clara: el objetivo, los beneficios esperados y los ámbitos a los cuales el cambio aportará mejoras. Además, se debe identificar los recursos requeridos para efectuar el cambio e indicar el impacto que se puede tener en la empresa.



# Políticas

---

- ✓ Se rechaza un cambio si se considera que no está justificado o se puede solicitar su modificación si se considera que algunos aspectos de esta son susceptibles de mejora o mayor definición.
- ✓ Se debe **contar con un plan de contingencia** en caso de que el cambio resulte negativo, por esto, se debe prever que al revertir el cambio se tengan los elementos necesarios. Este plan debe estar documentado junto con el cambio.



# Plan de Contingencia

---

En el caso de un cambio de emergencia, se debe solicitar una sesión extraordinaria del Comité de Cambios y gestionar su aprobación lo antes posible mediante los mecanismos definidos, **finalizado el cambio de emergencia se debe documentar la solución realizada.**



# Plan de Contingencia

- ✓ El Oficial de Seguridad de la Información o quien este delegue, están autorizados para realizar algún cambio de emergencia que sea necesario cuando se vea comprometida la Seguridad de la Información debido a un incidente que se haya presentado en la empresa, el cual se debe gestionar con base en el [PR\\_SGSI\\_01\\_Procedimiento\\_Gestión\\_de\\_Incidente](#).
- ✓ Posteriormente, se debe diligenciar el formato [FO\\_SIG\\_11\\_Formato\\_Gestión\\_de\\_Cambio](#) con el fin de dejar documentado el cambio.



# Condiciones de Aceptación

---



Los cambios serán aceptados si cumplen con las siguientes condiciones:

- ✓ Se realiza una reunión con las partes interesadas en el cambio para hacer el respectivo levantamiento del cambio, así como su respectivo registro.
- ✓ No alteran el objetivo principal del requerimiento original.

# Gestión de Cambios en Desarrollo de Software

La gestión de cambios para el proceso de Desarrollo de Software se define en el procedimiento

[PR\\_GDS\\_01\\_Procedimiento\\_Gestión\\_Desarrollo\\_Software.](#)

Consúltalo ingresando a OasisKB.



## 1

# Proceso Gestión De Cambio

Actividad 1.	Identificar cambios
Responsable	<b><i>Gerente de área</i></b>
Descripción	<p>Identificación de cambios, pueden ser de tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cambios de legislación</li><li>✓ Cambios de tecnología</li><li>✓ Cambios de infraestructura, instalaciones y equipos</li><li>✓ Adecuaciones del sitio de trabajo</li><li>✓ Implementación de nuevos procesos y ejecución de nuevos proyectos.</li><li>✓ Implementación de nuevas modalidades de trabajo.</li><li>✓ Cambios culturales</li><li>✓ Cambios estructurales</li><li>✓ Cambios de personal</li></ul> <p>Los cambios identificados deben ser comunicados al Líder de Procesos como responsable del proceso, con el fin de gestionar el cambio correctamente.</p>
Registros	Correo electrónico

# 2

## Proceso Gestión De Cambio

Actividad 2.	Analizar la viabilidad
Responsable	<i>Comité de Gestión de Cambios</i>
Descripción	<p>Se realiza el análisis de viabilidad previo en el formato, teniendo en cuenta la viabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnica</li> <li>✓ Reputacional</li> <li>✓ Legal Presupuestal</li> <li>✓ Disponibilidad del talento humano</li> <li>✓ Infraestructura</li> <li>✓ Posibilidad de revertir el cambio</li> <li>✓ Y cualquier otra que el cambio amerite</li> </ul> <p>El análisis de viabilidad debe indicar si es viable o no el cambio, los nombres y firmas de los asistentes al Comité de Gestión de Cambios y un comentario de la decisión tomada.</p>
Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FO_SIG_11_Formato _Gestión_de_Cambio – Hoja “Análisis de viabilidad”</li> <li>• OASISKB – Evidencia de Procesos – Administrativo – Sistema Integrado de Gestión – Gestión de Cambios</li> </ul>

## 3

## Proceso Gestión de Cambio

Actividad 3.	Analizar los riesgos y requisitos de ley si aplica
Responsable	<i>Comité de Gestión de Cambios</i>
Descripción	En caso de que el cambio haya sido aprobado en el análisis de viabilidad, el Comité de Gestión de Cambios debe continuar con la gestión y analizar los riesgos que se puedan presentar por el cambio y los requisitos de ley si aplica. Debe quedar registrado en el formato de Gestión del Cambio.
Registros	<ul style="list-style-type: none"><li>• FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio</li><li>• OR_SGSST_05 Matriz_de_peligros</li><li>• OR_SGSI_04_Matriz_de_Riesgos_del_SGSI</li><li>• OR_SIG_07_Matriz_Requisitos Legales</li></ul>



## 4

## Proceso Gestión De Cambio

Actividad 4.	Analizar el impacto del cambio
Responsable	<i>Comité de Gestión de Cambios</i>
Descripción	<p>Impactos en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Peligros y/o riesgos</li><li>✓ Requisitos legales</li><li>✓ Sistemas de gestión (SGSI, SGSST)</li><li>✓ Procedimientos o instrucciones de trabajo</li><li>✓ Infraestructura</li><li>✓ Seguridad de la Información</li><li>✓ Cultura Organizacional</li><li>✓ Otros</li></ul>
Registros	<ul style="list-style-type: none"><li>• FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio</li><li>• PR_SGSST_07_Procedimiento_Adquisiciones_para_SGS ST</li></ul>

<b>Actividad 5.</b>	<b>Establecer las recomendaciones pertinentes al caso</b>
<b>Responsable</b>	<i>Gestor de SGSST</i> <i>Oficial de Seguridad de la Información</i>
<b>Descripción</b>	Basados en los riesgos identificados y el impacto del cambio, el Gestor de SGSST y el Oficial de Seguridad de la Información deben establecer las recomendaciones pertinentes para ser implementadas en cuanto a Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información respectivamente, antes, durante y después del cambio, al igual que los cargos a cuáles se les debe comunicar.
<b>Registros</b>	FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio

## 6

## Proceso Gestión De Cambio

<b>Actividad 6.</b>	<b>Planear ejecución</b>
<b>Responsable</b>	<i>Comité de Gestión de Cambios</i>
<b>Descripción</b>	Seguidamente, el Comité de Gestión de Cambio debe realizar la planeación para la ejecución del cambio en el documento FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio en dónde se debe especificar la actividad, el responsable de la actividad, a quién se debe comunicar el cambio, fecha de ejecución y fecha de seguimiento, observaciones y recursos.
<b>Registros</b>	FO_SIG_11_Formato _Gestión_de_Cambio

## 7

## Proceso Gestión De Cambio

Actividad 7.	Ejecutar las actividades
Responsable	<i>Responsable de cada actividad</i>
Descripción	De acuerdo con la planeación del cambio, cada responsable asignado debe ejecutar las actividades correspondientes descritas en el FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio cumpliendo también con la fecha allí definida.
Registros	FO_SIG_11_Formato _Gestión_de_Cambio

<b>Actividad 8.</b>	<b>Hacer seguimiento</b>
<b>Responsable</b>	<i>Líder de Procesos</i>
<b>Descripción</b>	El Líder de Procesos debe realizar seguimiento a la ejecución de las actividades definidas para el cambio según las fechas descritas en el documento FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio.
<b>Registros</b>	FO_SIG_11_Formato _Gestión_de_Cambio

Actividad 9.	Verificar cumplimiento en la Seguridad de la Información
Responsable	<i>Oficial de Seguridad de la Información</i>
Descripción	Realizadas las actividades para el cambio, el Oficial de Seguridad de la Información debe verificar que los requisitos y recomendaciones sobre la Seguridad de la Información se hayan cumplido y no afecten la disponibilidad, integridad y confidencialidad de esta. Esta verificación debe quedar registrada en el formato.
Registros	FO_SIG_11_Formato _Gestión_de_Cambio

<b>Actividad 10.</b>	<b>Comunicar cambio</b>
<b>Responsable</b>	<i>Líder de Procesos</i>
<b>Descripción</b>	Realizado completamente el cambio, el Líder de Procesos debe comunicar todos los detalles de dicho cambio a las personas pertinentes y capacitarlas según sea el caso.
<b>Registros</b>	-Correo electrónico -FO_GTH_05_Formato_ Asistencia Capacitación

Actividad 11.	Interrumpir el cambio (opcional)
Responsable	<i>Líder de Procesos</i>
Descripción	<p>Si el cambio realizado no satisface el objetivo y se requiere recuperar de este, se debe volver a la versión anterior.</p> <p>El responsable del cambio identificado debe contemplar desde la descripción de este, la posibilidad de reversar el cambio de ser necesario.</p>
Registros	<ul style="list-style-type: none"><li>• PR_SIG_01_Procedimiento_Gestión_Documental</li><li>• PR_SGSI_03_Procedimientos_y_Políticas_Operacionales</li></ul>



<b>Actividad 12.</b>	<b>Cerrar cambio</b>
<b>Responsable</b>	<i>Líder de Procesos</i>
<b>Descripción</b>	Comunicado el cambio a las personas pertinentes, el Líder de Procesos debe cerrar el cambio y debe cargar el formato FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio completamente diligenciado a OASISKB.
<b>Registros</b>	-OASISKB  -FO_SIG_11_Formato_Gestión_de_Cambio

