## OBJETIVO

Identificar y gestionar oportunamente los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, cambios en instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo o calidad, entre otros) que puedan presentarse en La Zona Franca Internacional de Pereira, de forma planificada y controlada, con el fin de garantizar que se mantenga la integridad del Sistemas de Gestión y evitar que los cambios se conviertan o potencialicen la materialización de riesgos.

## ALCANCE

Aplica para todos los cambios temporales, permanentes o de emergencia, tales como:

* Cambios en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
* Adquisiciones (bienes, obras y servicios)
* Implementación de soluciones de Tecnología de Información (T.I.)
* Implementación de Sistemas de Gestión
* Cambio de legislación o de normas.
* Cambio de procesos (inclusión o eliminación).
* Cambio de estructura organizacional
* Cambio de la infraestructura, instalaciones y equipos.
* Inclusión de nuevas sedes de operación.
* Reincorporación al puesto de trabajo
* Accidente de trabajo grave o mortal.
* Evento catastrófico: Recuperación post contingencias (naturales o tecnológicos).

Que se realicen en los procesos o las áreas y que afecten la seguridad y salud en el trabajo y lineamientos de la calidad de las partes interesadas de la Zona Franca Internacional de Pereira, asegurando que los peligros y riesgos sean identificados, valorados y controlados.

## Nota: los cambios en la plataforma estratégica serán revisados bajo ambiente de revisión por la dirección y los cambios en la gestión documental se harán según los lineamientos descritos en el procedimiento de control de documentos PR-CL-03.RESPONSABLES

**Líder del cambio:** es responsable de proporcionar los recursos necesarios para ejecutar los cambios solicitados y aprobados.

**Responsable del SG-SST:** Es responsable de revisar y aprobar las solicitudes de gestión del cambio y con su equipo de trabajo revisar los elementos necesarios para garantizar la identificación y establecer controles en seguridad y salud en el trabajo para la gestión del cambio.

**COPASST:** Participar en la propuesta de cambio en la organización, actividades o materiales, incluyendo nuevos proyectos, participando de la identificación de riesgos. Revisar y hacer controles sobre la gestión de cambios generados en los proyectos.

**Responsable del Sistema Integrado de Gestión:** es responsable de revisar y aprobar los cambios en los aspectos relacionados con el sistema de gestión de calidad, procurando el establecimiento de los controles adecuados para la mitigación de los riesgos generados por el cambio.

**Gestor del cambio (quien detecta la necesidad del cambio y lo solicita)**

Realizará la planificación de la gestión del cambio identificando los requisitos a tener en cuenta para su implementación, coordinando la comunicación y divulgaciones necesarias para la implementación del cambio e identificando las necesidades de disponibilidad de recursos prevista para la implementación del mismo, al igual que de suministrar toda la información necesaria y requerida para evaluar su viabilidad.

**Equipo de gestión del cambio:** personas que participarán de la implementación del cambio.

**Colaboradores:** Conocer y ser conscientes de los peligros de sus actividades, de los cambios planeados y ejecutados y los controles establecidos para disminuir la probabilidad o consecuencias de posibles incidentes, accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

## MARCO NORMATIVO

Artículo 2.2.4.6.26 Capitulo 6 del Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, expedido por el Ministerio de Trabajo “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”

Numeral 8.5.6 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 versión 2015 “Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos”.

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Cambio:** Modificación de un proceso, instalación, equipo o maquinaria (incluye nueva adquisición), que pueda alterar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y/o la calidad de manera significativa.

**Cambio Interno:** Introducción de nuevos procesos, cambios de métodos de trabajo, cambio en instalaciones, cambio de maquinaria, equipos o herramientas y cambio de mobiliario.

**Cambio Externo:** Cambio en la Legislación y evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo y/o en calidad.

**COPASST:** Comité paritario de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Gestión del Cambio:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para generar una nueva salida del proceso o resultado previsto, así como identificar peligros, evaluar, controlar y monitorear el impacto en la seguridad y la salud en el trabajo y la calidad de los cambios y proyectos nuevos.

**Identificación del peligro:** Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.

**IPVR:** Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Los Riesgos y Determinación de Controles.

**Matriz de G.R.O**: Matriz de gestión de riesgos y oportunidades.

**SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo.

**SG-SST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **ACTIVIDAD / TAREA** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **FORMATO** |
| **1** | **Identificar los cambios ocurridos o que van a suceder en la organización** | Se identifica y declara el propósito del proyecto gestión del cambio. El propósito del cambio debe estar alineado con las necesidades del proyecto a desarrollar, con el fin de que las estrategias de formación y comunicación sean claras hacia los públicos de interés o partes interesadas.  **Preguntas a tener en cuenta para definir el cambio:** -Qué debemos alinear? (Estrategia, Procesos, Tecnología y Personas) -Qué impulsa el Cambio?  -Descripción Detallada del Estado Actual  -Descripción Detallada a dónde queremos llegar (Estado Deseado) -Definición de Indicadores  -Identificación de Barreras y Facilitadores para el desarrollo del proyecto vs cambio | Gestor del cambio (Quien detecta la necesidad del cambio y lo solicita) | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio |
| **2** | **Seleccionar y Comunicar el equipo de proyecto y gestión de cambio** | Seleccionar a las personas que conformarán el equipo del proyecto y de gestión del cambio; Luego de estar conformado el equipo es necesario darles a conocer el nivel de responsabilidades, alcance en la toma, decisiones y % de participación en tiempo que cada persona va a aportar en el día a día.  Comunicar a la Organización el objetivo del proyecto y las personas seleccionadas tanto para el equipo del proyecto como para gestión de cambio. | Gestor del cambio (Quien detecta la necesidad del cambio y lo solicita). | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio.  FO-GH-03 ó FO-GH-04 Registro de asistencia interna o externa, o Registro de comunicación por medio tecnológico.  FO-CL-13 Registro de acta. |
| **3** | **Organizar la iniciativa de cambio** | Definir los elementos del proyecto y de gestión del cambio teniendo en cuenta los siguientes elementos: **Elementos del proyecto:**  Propósito  Alcance Tiempo Estimado Cronograma de trabajo (Actividades y responsables) Equipo del proyecto Roles y Responsabilidades **Elementos de Gestión Cambio:** Equipo de gestión Cambio Roles y Responsabilidades Estrategia de comunicación y entrenamiento Indicadores | Gestor del cambio (Quien detecta la necesidad del cambio y lo solicita).  Equipo de gestión del cambio. | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio |
| **4** | **Identificar los públicos impactados internos y externos** | Definir con el Gestor del cambio y equipo del proyecto las personas y cargos tanto internos como externos que se verán impactados por la gestión del cambio; con el fin de diseñar los medios de comunicación y formación necesarios para la apropiación y adaptación del cambio. | Gestor del cambio. (Quien detecta la necesidad del cambio y lo solicita).  Equipo del proyecto.  Equipo de gestión del cambio. | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio |
| **5** | **Identificar los posibles impactos, riesgos del cambio y las acciones para manejarlos** | Identificar los facilitadores y barreras que la Organización tiene para la implementación del proyecto y realizar un diagnóstico de como las personas reaccionan frente al cambio.  De igual forma es importante identifica los impactos y grupos de interés tanto internos como externos, con el fin de identificar las acciones generales para manejar o mitigar los impactos y riesgos. | Gestor del cambio. (Quien detecta la necesidad del cambio y lo solicita).  Equipo de gestión del cambio.  Responsable del SG-SST su equipo de trabajo  COPASST  Responsable del SIG. | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio  Matriz de IPVR. (FO-ST-01)  Matriz de G.R.O (FO-CL-14).  FO-CL-13 Registro de Actas COPASST |
| **6** | **Diseñar estrategia de comunicación y de formación  (Plan de cambio)** | Realizar un plan de cambio que contenga las estrategias de comunicación y de formación alineado a las necesidades del proyecto en el cual se identifiquen los siguientes elementos: -Identificar los medios -Periodicidad -Contenido de los mensajes -Mensajes claves -Públicos impactados -Acciones de formación -Fechas -Responsables -Preguntas y respuestas claves  Lo anterior se realiza con el propósito de acompañar desde la gestión del cambio al proyecto en todas sus etapas y lograr que los públicos impactados conozcan de manera temprana toda la información del proyecto ( antes, durante y después), logrando con esto una apropiación, e implementación exitosa del proyecto y una adaptación de las personas al nuevo cambio. | Gestor del cambio  Equipo de gestión del cambio. | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio  FO-GH-03 ó FO-GH-04 Registro de asistencia interna o externa, o Registro de comunicación por medio tecnológico.  FO-CL-13 Registro de acta. |
| **7** | **Revisión y aprobación del cambio** | El formato de gestión del cambio debe ser firmado por el respectivo director o coordinador del proceso a intervenir según alcance, quien asegurará la aprobación de la gestión del cambio y sus respectivos controles. Adicionalmente debe ser revisado por el Responsable del SG-SST, y COPASST y/o Responsable SIG, por tanto también deben firmar como aprobación. Diligenciar último ítem del formato ficha gestión del cambio.  **NOTA:** las firmas solicitadas en este campo estarán condicionadas a su necesidad de intervención, teniendo en cuenta que algunos cambios podrían únicamente afectar al SG-SST o únicamente al SG- CALIDAD, siendo así, para estos casos se puede omitir la firma del responsable que no presentaría ninguna intervención en el cambio propuesto. | Director de proceso,  Responsable del SG-SST  Responsable SIG  COPASST | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio  FO-CL-13 Registro de acta. |
| **8** | **Acompañar la Implementación del plan de cambio** | Revisar con el equipo del proyecto y gestor del cambio el avance del plan de cambio, revisando actividades, tiempo, entregables y responsabilidades e informar al líder del cambio sobre los avances e impacto de las estrategias definidas.  Cada que se revise el avance del plan de cambio con el equipo es importante definir las acciones correctivas necesarias a trabajar, con el fin de emprender las acciones necesarias de mejoramiento. | Gestor del cambio (Quien detecta la necesidad del cambio y lo solicita).  Equipo del proyecto.  Responsable del SG-SST y su equipo de trabajo  Responsable SIG. | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio  FO-GH-03 ó FO-GH-04 Registro de asistencia interna o externa, o Registro de comunicación por medio tecnológico.  FO-CL-13 Registro de acta.  FO-CL-21 Registro de ACPM |
| **9** | **Evaluar la gestión del cambio** | Monitorear la efectividad e impacto de las estrategias de comunicación y de formación. En esta fase es importante la aplicación de encuestas, entrevistas que permitan monitorear la percepción y lecciones aprendidas de cada etapa del proyecto.  Una vez se tengan los indicadores y métricas; los resultados deben ser compartidos con el Gestor del cambio y equipo del proyecto. | Equipo Gestión cambio  COPASST  Responsable SIG. | FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio |

## ANEXOS

FO-ST-01 Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos

FO-CL-14 Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades.

FO-ST-35 Ficha Gestión del Cambio.

FO-CL-21 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

FO-CL-13 Registro de acta.

FO-GH-03 Registro de asistencia Interna.

FO-GH-04 Registro de asistencia Externa.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Control de Cambios** | | |
| **Versión** | **Fecha** | **Cambios con respecto a la versión anterior** |
| 2 | 22/07/2020 | * Se cambia título del documento pasa de “**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”** a “**GESTIÓN DEL CAMBIO”.** * En el numeral 1: se añade la palabra “o calidad” en la frase “(cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo **o calidad**, entre otros)”. * En el numeral 2: se añade la primera viñeta con enunciado “Cambios en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad”, en la viñeta 5 se cambia “normatividad” por “legislación o de normas”, en la viñeta 6 se anexa enunciado entre paréntesis “(inclusión o eliminación)”, se incluye la viñeta 9 con el enunciado “Inclusión de nuevas sedes de operación”, en el párrafo después de las viñetas se anexa enunciado “y lineamientos de la calidad”, se anexa enunciado “**Nota:** los cambios en la plataforma estratégica serán revisados bajo ambiente de revisión por la dirección y los cambios en la gestión documental se harán según los lineamientos descritos en el procedimiento de control de documentos PR-CL-03”. * En el numeral 3: se añade enunciado con aclaración al título “**Responsable del Sistema Integrado de Gestión:”** * En el numeral 4: se añade enunciado “Numeral 8.5.6 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 versión 2015 “Sistemas de Gestión de Calidad Requisitos”. * En el numeral 5: se añade la palabra “ y/o en calidad” dentro de los enunciados correspondientes a los títulos “cambio, cambio externo y gestión del cambio” y se añade enunciado “para generar una nueva salida del proceso o resultado previsto” dentro del enunciado correspondiente al título “gestión del cambio”. Se anexa definición de términos “**SIG:** Sistema Integrado de Gestión” y “**Matriz de G.R.O**: Matriz de gestión de riesgos y oportunidades”. * En el numeral 6: en los pasos 5, 7 y 8 se anexa “responsable SIG”. En el paso 5 se anexa “Matriz de G.R.O (FO-CL-14)” y en el paso 7 se anexa enunciado aclaratorios “**NOTA:** las firmas solicitadas en este campo estarán condicionadas a su necesidad de intervención, teniendo en cuenta que algunos cambios podrían únicamente afectar al SG-SST o únicamente al SG- CALIDAD, siendo así, para estos casos se puede omitir la firma del responsable que no presentaría ninguna intervención en el cambio propuesto”. * En el numeral 9 se cambia “Matriz de peligro e identificación de riesgos administrativos” por “Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos”. Se anexa “FO-CL-14 Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades”. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| Nombre: Yuly V. Ríos | Nombre: Johana Restrepo | Nombre: Johana Restrepo |
| Fecha: 16/07/2020 | Fecha: 22/07/2020 | Fecha: 22/07/2020 |