 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P- 027
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Coordinador SGC Fecha:2018-04-10	Cargo: Coordinador SGC Fecha:2018-04-10	Cargo: Directora Unidad Administrativa y Financiera Fecha: 2018-04-10

1. **OBJETIVO:** Establecer la metodología apropiada para evaluar y controlar de forma planifica el impacto de los cambios sobre el sistema de gestión de calidad.

2. **ALCANCE:** Inicia desde la a aprobación de los cambios y finaliza en la comunicación de los mismos.

3. **DEFINICIONES:**

Cambio: Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, sistemas, infraestructuras, procedimientos y/o prácticas de trabajo.


Cambios Planificados: Son todos los cambios premeditados por la organización.

Cambio no Planificados: Cambio que aparece en medio de la operación del negocio que puede representar un riesgo para la prestación de los productos o servicios.

Propósito del Cambio: El propósito del cambio es aquel fin por el cual se va a realizar el cambio.

Consecuencias del cambio: Es el resultado del Cambio

Autoridad: Grupo de personas o persona que tienen la facultad de tomar decisiones acerca de un tema específico y a quienes le deben de rendir cuentas.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P- 027
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 01

Responsable: Persona elegida generalmente por la alta dirección para responder por labores específicas dentro de la organización.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión del cambio: Es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio

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

Partes interesadas: Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

SGC: Abreviatura para nombrar el Sistema de Gestión de Calidad.

4. RESPONSABILIDADES:

4.1. Alta dirección:

- asegurándose de la integración de los requisitos que abarcan los diferentes Sistemas y entren en contexto con los procesos de negocio de la organización.
- asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.
- comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.
- asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos.


4.2 Responsable de la Gestión del Cambio:

La coordinación del SGC.

Tiene las siguientes responsabilidades:

El coordinador del SGC debe:

- Asegurar que el cambio se implemente de acuerdo a lo planificado y a lo establecido en este procedimiento.
- Realizar seguimiento durante la implementación y realización del cambio.
- Comunicar la planificación del cambio a las áreas involucradas.

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P- 027
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 01

5. GENERALIDADES:

5.1. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS:

El procedimiento para la planificación de los cambios aplica para los cambios que afecten el sistema de gestión de calidad, es decir, la conformidad del producto o servicio, el control de los procesos, cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios o necesidades y expectativas de las partes interesadas. La planificación de los cambios se debe realizar en una reunión con los responsables de los procesos donde se tenga en cuenta las actividades 1 al 2 y del 6 al 12 descritas en el cuadro de actividades. Es importante considerar todas las implicaciones del cambio para asegurar que el cambio no afecte la operación de los procesos y la satisfacción del cliente.


5.2 CAMBIOS NO PLANIFICADOS:

El procedimiento definido para cambios no planificados aplica cuando se ve afectada la conformidad del producto o servicio con sus requisitos o el control de los procesos.

Las acciones preventivas definidas en los cambios no planificados se deben definir e implementar antes de continuar con la prestación del servicio.

6. ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Consiste en describir el cambio a realizar	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
2. Consiste en evaluar si el cambio considerado por la alta dirección afecta la planificación del sistema de gestión, es decir afecta la conformidad del producto o servicio o el control de los procesos. Pueden existir cambios que no afecten la planificación del sistema de gestión y en estos casos este procedimiento no aplicaría.	Coordinador SGC	Formato de gestión de cambios del SGC
3. Si es así, determinar las características del producto o variable del proceso que afecta el cambio.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
4. Analizar la posibilidad de definir estas acciones para asegurar que el producto cumpla con los requisitos y/o los procesos se desarrollen sin ningún inconveniente. Estas acciones se deben registrar en el formato de acciones preventivas.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de acción preventiva
5. Tener cuidado de registrar los resultados de la revisión de los cambios, el responsable que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
6. Definir los resultados esperados con la implementación del cambio. Por ejemplo: aumento de productividad, automatización, reducción de no conformes, reducir las quejas,	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC

 Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P- 027
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 01

simplificación de procesos, seguridad y salud de las personas, etc. En la medida de lo posible, se debería ser específicos en las consecuencias y cuantificar cuanto es la mejora que se espera, de esta forma se pudiera realizar la evaluación de la eficacia del cambio.		
7. Consiste en la implicación que tendría el cambio en los procesos del sistema de gestión, como, por ejemplo: Necesidades de capacitación para recursos humanos, necesidades de compra (insumos, repuestos, etc.), Adquisición de conocimientos, obras civiles y montajes, puesta a punto, cambios en la información documentada, etc. Estas consideraciones serían actividades dentro de la planificación del cambio.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
8. Consiste de definir todos los recursos necesarios para la implementación del cambio y asegurar la disponibilidad de los recursos de acuerdo al presupuesto de la organización.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
9. Considerar si se requiere definir nuevas responsabilidades y autoridad o asignar a otros cargos las existentes.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
10. Revisar si el cambio afecta la conformidad con los requisitos del producto o servicio o con los criterios de aceptación del producto, servicio o proceso o los controles de los procesos, cambios en información documentada.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
11. Registrar toda la información contenida en el formato de planificación de cambios.	Coordinador del SGC	Formato de gestión de cambios del SGC
12. Presentar la planificación a todas las áreas involucradas y realizar ajustes necesarios	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC

REGISTRO DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO
2018-04-10	01	Se aprueba el procedimiento con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma bajo la versión 2015	Coordinador SGC