

 <b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 027</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión 3</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-12

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Cargo:</b> Coordinador SGC	<b>Cargo:</b> Coordinador SGC	<b>Cargo:</b> Directora Unidad Administrativa y Financiera

**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.

**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

 <p>Cámara de Comercio de Manizales por Caldas</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P- 027
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 3
		Actualización 2025-05-12

**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, los requeridores de los cambios y los encargados del SGSST.

Tiene las siguientes responsabilidades:

##### El coordinador del SGC debe:

- Asegurar que el cambio se implemente de acuerdo con 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.

##### Requeridores de los Cambios:

- Informar tanto a la alta dirección, al Coordinador del SGC, a los encargados del SGSST y a los trabajadores, de manera previa, sobre las necesidades del cambio, su planificación y sobre las medidas a implementar para su ejecución.
- Participar de manera activa en el análisis previo a la implementación de los cambios, para identificar los impactos que se puedan tener tanto en el SGC como en el SGSST.
- Apoyar la ejecución de las actividades preventivas que se definan para aplicar los cambios, tanto de manera previa, durante como posterior a su implementación.

 <b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 027</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión 3</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-12

### **Encargado del SGSST:**

- Participar de manera activa en el análisis previo a la implementación de los cambios, para identificar los impactos que se puedan tener tanto en el SGC como en el SGSST.
- Realizar seguimiento a la implementación de las medidas preventivas que se definan para atravesar los cambios.

## **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 y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, es decir, la conformidad del producto o servicio, el control de los procesos, el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, necesidades y expectativas de las partes interesadas o la identificación de peligros y valoración de riesgos asociados, así como el análisis de vulnerabilidad y amenazas. La planificación de los cambios se debe realizar en una reunión con los responsables de los procesos donde se tenga en cuenta las actividades “a.” al “b.” y del “f” al “l” descritas en el cuadro N°1 de actividades, así como el total de los items del cuadro N°2 de actividades toda vez que se identifique algún impacto en la seguridad y salud en el trabajo de la empresa a razón de la implementación del cambio. Es importante considerar todas las implicaciones del cambio para asegurar que este no afecte la operación de los procesos y la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

### **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 y/o la seguridad y salud en el trabajo.

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

### **5.3. TIPOS DE CAMBIOS POSIBLES:**

Se pueden considerar como cambio que pueda afectar los sistemas de gestión de la Entidad, entre otros los descritos a continuación:

- Introducción de nuevos procesos
- Cambio en los métodos de trabajo

 <b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 027</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión 3</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-12

- Creación de nuevos cargos
- Rotación interna de personal (horizontal o vertical)
- Adquisición de nuevas tecnologías (maquinaria / vehículos / herramientas / equipos y/o utensilios)
- Adquisición de nuevos materiales y/o insumos
- Creación (propia o rentada) de nuevos centros de trabajo
- Adecuación de las instalaciones locativas
- Cambios en el marco legal aplicable (emisión y/o modificación)
- Estado y condición de escenarios deportivos, culturales y recreativos
- Exclusión de procesos del SGC
- Y otros.

## 6. ACTIVIDADES N° 1

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
a. Consiste en describir el cambio a realizar	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
b. Consiste en evaluar si el cambio considerado por la alta dirección afecta la planificación del sistema de gestión de calidad, es decir afecta la conformidad del producto o servicio o el control de los procesos y/o la seguridad y salud en el trabajo. Pueden existir cambios que no afecten la planificación del sistema de gestión de calidad y en estos casos este procedimiento no aplicaría; sin embargo, si se identifica únicamente impactos en el SGSST, este procedimiento si aplica y se remite al numeral 7, Cuadro de actividades N° 2.	Coordinador SGC	Formato de gestión de cambios del SGC
c. Si se afecta la planificación del sistema de gestión de calidad, determinar las características del producto o variable del proceso que afecta el cambio.	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
d. 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
e. 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
f. Definir los resultados esperados con la implementación del cambio. Por ejemplo: aumento de productividad, automatización, reducción de no conformes, reducir las quejas, simplificación de procesos, seguridad y salud de las	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC

 <p><b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 027</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión 3</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-12

<p>personas, etc. de manera particular para los resultados esperados en el SGSST, remitirse al numeral 7. 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.</p>		
<p>g. 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.</p>	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
<p>h. 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.</p>	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
<p>i. Considerar si se requiere definir nuevas responsabilidades y autoridad o asignar a otros cargos las existentes.</p>	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
<p>j. 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.</p>	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC
<p>k. Registrar toda la información contenida en el formato de planificación de cambios.</p>	Coordinador del SGC	Formato de gestión de cambios del SGC
<p>l. Presentar la planificación a todas las áreas involucradas y realizar ajustes necesarios</p>	Coordinador del proceso involucrado	Formato de gestión de cambios del SGC

## 7. ACTIVIDADES N° 2

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>a. Si en el ítem "b" del numeral 6. se identifican impactos específicos para el SGSST de la empresa, se procede a analizar el cambio de manera previa a su implementación.</p>		
<p>b. Se describe el cambio definiendo el resultado esperado y las etapas que atravesara; asociando según aplique, planos, bosquejos, borradores y demás.</p>	Encargado SGSST, Coordinador del proceso involucrado y/o requeridor del cambio	Formato de gestión de cambios del SGSST (F-083)
<p>c. Se asocian los requisitos legales vigentes en Colombia y aplicables al sistema general de riesgos laborales que influyan en el cambio.</p>		
<p>d. Se identifican los peligros y se valoran los riesgos asociados que se puedan presentar en cada una de las etapas del cambio (antes / durante / después).</p>		
<p>e. Se identifican las amenazas y se valora la vulnerabilidad asociada que se pueda presentar en cada una de las etapas del cambio (antes / durante / después).</p>		

 <p><b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 027</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión 3</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-12

f. Se generan las recomendaciones que permitan mitigar los riesgos y la vulnerabilidad asociada en cada una de las etapas del cambio; incluyendo según aplique planos, bosquejos, borradores y demás con las modificaciones sugeridas.	Coordinador del proceso involucrado		
g. Validar los escenarios propuestos como recomendaciones que permitan alcanzar el objeto del cambio y a su vez mitigar los riesgos y la vulnerabilidad asociada; incluyendo según aplique planos, bosquejos, borradores y demás con las modificaciones validadas.			
h. Establecer, documentar y gestionar las actividades para ejecutar el cambio según el análisis realizado.			Matriz de mejoramiento SST Formato de gestión de cambios del SGSST (F-083)
i. Definir todos los recursos necesarios para la implementación del cambio y asegurar la disponibilidad de los recursos de acuerdo con el presupuesto de la organización.			Presupuesto y/o cotización (aprobación)
j. Socializar a las partes interesadas y principalmente a los trabajadores de manera previa sobre las implicaciones de los cambios, tanto para sus etapas inicial, durante y posterior.			Registros de asistencia a capacitación y/o evidencias de comunicación

 <p><b>Cámara de Comercio</b> de Manizales por Caldas</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>P- 027</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión 3</b>
		<b>Actualización</b> 2025-05-12

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>	<b>QUIÉN APRUEBA EL CAMBIO</b>
<b>2018-04-10</b>	1	Se aprueba el procedimiento con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma bajo la versión 2015	Coordinador SGC
<b>2020-09-16</b>	2	Se incluyen los aspectos del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo frente al análisis del cambio y el impacto en los peligros, riesgos, amenazas y vulnerabilidades de la organización a lo largo de todos los numerales y contenido del documento.	Profesional de Gestión Humana
<b>2025-05-12</b>	3	Se incluye nuevo tipo de cambio posible que pueda afectar los sistemas de gestión de la Entidad: "Exclusión de procesos del SGC".	Coordinador SGC