

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO</b></p>	CÓDIGO	GDE-PR-11
		VERSIÓN	1
		FECHA EDICIÓN	15/10/2019

### 1.OBJETIVO:

Definir la metodología para la implementación de los cambios de alto impacto en la Organización, de forma planificada y controlada con el fin de mitigar los efectos generados.

### 2. ALCANCE:

Esta guía es aplicable para todos los procesos, actividades y/o acciones que requieran realizar cambios que puedan generar un impacto significativo en el SIG. Desde la identificación y registro del cambio hasta la evaluación de la eficacia del cambio realizado.

### 3. RESPONSABLE:

Gerente, Líderes de los Procesos, Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad

### 4. RECURSOS:

**Financieros:** Recursos para el desarrollo de la gestión del cambio u otras acciones requeridas.

**Humanos:** Personal competente y motivado

**Infraestructura:** Software y hardware para su reporte.

### 5. DEFINICIONES

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

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Estrategia de gestión del cambio:** Son las actividades o acciones que se realizarán encaminadas a la implementación del cambio que se realizará.

**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.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Elabora:</b> Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad	<b>Revisa:</b> Directora Administrativa	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	CÓDIGO	GDE-PR-11
		VERSIÓN	1
		FECHA EDICIÓN	15/10/2019

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar el propósito del cambio y sus consecuencias	<p>El Propósito de la gestión del cambio a través de los Líderes de Procesos, verificando si existen condiciones que generen alto impacto y sus consecuencias dentro de la Organización como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de legislación</li> <li>• Cambios de tecnología</li> <li>• Cambios de procesos</li> <li>• Cambios de estructura organizacional</li> <li>• Cambio de infraestructura, instalaciones y equipos</li> <li>• Adecuaciones del sitio de trabajo</li> <li>• Implementación de nuevos procesos</li> <li>• Ejecución de nuevos proyectos</li> </ul>	Líderes de cada proceso
2	Aprobar la gestión del cambio	<p>Durante las reuniones y comités establecidos en la Organización, se determinan los cambios y los lineamientos importantes para su documentación.</p> <p>La Gerente aprueba los cambios, si se cumplen las especificaciones planteadas inicialmente, se continua con el proceso.</p> <p>Finalmente, se divulga y retroalimenta el cambio a las partes interesadas.</p>	Líderes de Procesos Gerencia
3	Asegurar la integridad del Sistema Integrado de gestión	<p>Definir las acciones para la implementación de la gestión del cambio teniendo en cuenta el propósito, el alcance, el tiempo estimado, el cronograma de trabajo, las actividades y los responsables.</p> <p>De igual manera en reuniones periódicas se identifican los elementos del Sistema Integrado de Gestión que se verán afectados por el cambio, donde se analizan las lecciones aprendidas, las acciones para abordar riesgos y oportunidades, las propuestas de innovación y mejora con el fin de determinar su impacto e incorporación en el diseño estratégico y de gestión de la Organización.</p>	Líder de cada proceso. Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad
4	Disponer de los recursos	<p>Es importante que los Líderes de los Procesos responsables de la Gestión del Cambio planifiquen y aseguren los recursos necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades planeadas y el cumplimiento de las fechas establecidas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronogramas</li> <li>• Planes de presupuesto</li> <li>• Disponibilidad de personal idóneo</li> </ul>	Líder de cada proceso. Gerencia

<b>Elabora:</b> Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad	<b>Revisa:</b> Directora Administrativa	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	CÓDIGO	GDE-PR-11
		VERSIÓN	1
		FECHA EDICIÓN	15/10/2019

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Asignar responsabilidades y autoridades	<p>El objetivo de esta etapa es definir quiénes serán los encargados de las actividades descritas en la gestión del cambio, de tal forma que se desarrollen de manera controlada.</p> <p>A través del Comité de Gestión y Desempeño se definen las responsabilidades y autoridades de cada uno. Cada que se presente un cambio estas personas serán las encargadas de comunicarlos y la forma en que se desarrollará.</p>	Líderes de los procesos
6	Ejecutar el cambio	<p>Es importante la forma cómo se desarrolla la gestión del cambio en la Organización, teniendo en cuenta las partes interesadas que se ven impactadas, con el fin de considerar el flujo de ideas en los procesos de innovación y mejora.</p> <p>Teniendo en cuenta las necesidades de la gestión de cambio identificadas en la actividad 1, se crean las condiciones para el cambio a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo, que se fomenta con el desarrollo de una cultura organizacional cooperativa con reuniones de estudio y comunicación de información, generación de ideas entre colaboradores de los diferentes niveles organizacionales.</li> <li>• Desarrollo de las actividades, planes, procesos definidos previamente.</li> <li>• Aprovechamiento de los recursos aprobados y tiempo de duración de la gestión del cambio.</li> <li>• La generación de lecciones aprendidas, acciones para prevenir riesgos.</li> </ul> <p>Es importante el acompañamiento de la implementación del plan de cambio por parte de los responsables y autoridades. Revisar el avance del plan de cambio, evaluando tiempos de ejecución, entregables y responsabilidades e informando al líder del proyecto de cambio sobre los avances e impacto de las estrategias definidas.</p> <p><b>PUNTO DE CONTROL</b></p>	Líderes de los procesos

<b>Elabora:</b> Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad	<b>Revisa:</b> Directora Administrativa	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>CÓDIGO</b>	GDE-PR-11
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA EDICIÓN</b>	15/10/2019

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Evaluar la gestión del cambio	<p>Es importante evaluar la gestión del cambio. Monitorear la efectividad e impacto de las estrategias de comunicación. Su validación se realizará verificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se dio cumplimiento a los criterios establecidos en las propuestas previamente aprobadas</li> <li>• Se desarrollaron los cambios de forma correcta en el proceso y la organización.</li> <li>• La aplicación de la presente guía</li> </ul> <p>En caso contrario al detectar cualquier desviación de los criterios del cambio aprobados, se deberá dar apertura a las acciones de mejora correspondientes. Deben ser documentadas en el Formato Planificación del cambio debido a que el discernimiento de esta información será de gran utilidad para evitar errores y volver a provocar los éxitos en proyectos a futuro.</p>	Líder de cada proceso
8	Garantizar la eficacia de la aplicación	<p>En esta etapa es importante la aplicación de encuestas y entrevistas con el personal, que permitan conocer la percepción y acciones por mejorar de cada etapa de la gestión del cambio.</p>	Líder de cada proceso

## 7. PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Ejecución del Cambio	Actividad 6	Ejecutando las actividades descritas en la Actividad 6	Aprobación por Gerencia	Realizar nuevamente la planificación del cambio	Formato Planificación del cambio	Gerente Líderes de los procesos

## 8. INDICADORES

QUÉ MEDIR	CÓMO MEDIR	CADA CUÁNTO MEDIR	RESPONSABLE
NA	NA	NA	NA

<b>Elabora:</b> Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad	<b>Revisa:</b> Directora Administrativa	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	CÓDIGO	GDE-PR-11
		VERSIÓN	1
		FECHA EDICIÓN	15/10/2019

### 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
GDE-FR-33	Planificación del Cambio SIG

### 10. CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSION	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1	17/05/2019	Se crea procedimiento con el fin de garantizar que la empresa cumple con el POIR	Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad	Mesa de trabajo Calidad	Gerente

<b>Elabora:</b> Profesional de Planeación, Proyectos y Calidad	<b>Revisa:</b> Directora Administrativa	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019	<b>Fecha:</b> 15/10/2019