




## **GESTIÓN DEL CAMBIO**

	<b>SIG-012</b>	
	<b>Gestión del Cambio</b>	
	Fecha Aprobación:	Fecha de Efectividad:
	Versión: 3.0	Página 2 of 7

**Tipo de Documento:**  Guía  
 Procedimiento  
 Instructivo

**TABLA DE CONTENIDO**

1. *OBJETIVO*.....3

2. *ALCANCE* .....3

3. *REFERENCIA* .....3

4. *TERMINOS Y DEFINICIONES* .....3

5. *RESPONSABILIDADES* .....3

    5.1. Dueño Procedimiento Gestión del Cambio .....3

    5.2. Dueños de Procesos.....3

    5.3. Coordinadores de Normas.....3

    5.4. Director del área (DTIC).....4

6. *DESARROLLO*.....4

    6.1. Tipos de Cambios.....4

    6.2. Cambios que ameritan la verificación por parte el DP de Gestión del Cambio .....4

    6.3. Solicitud de cambio.....5

    6.4. Difusión y Documentación del cambio .....6


    6.5. Entrenamiento del Cambio.....6

7. *CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA*.....6

8. *ANEXOS* .....7

    8.1. FROM-SIG-012-001 Solicitud de Gestión del Cambio ..... **¡Error! Marcador no definido.**

9. *HISTORIAL DE CAMBIO Y APROBACIONES* .....7

	<b>SIG-012</b>	
	<b>Gestión del Cambio</b>	
	Fecha Aprobación:	Fecha de Efectividad:
	Versión: 3.0	Página 3 of 7

## 1. OBJETIVO

Asegurar que ante la implementación de un cambio en los procesos, procedimientos, módulos, softwares y disposiciones del Sistema Integrado de Gestión, se realicen adecuadamente las actividades de revisión, aprobación, comunicación y documentación de dichos cambios para que estos no afecten la operatividad de la organización, la calidad de sus productos y servicios, ni los cumplimientos de los requerimientos de las normas que componen el Sistema.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los cambios que se requieran incorporar en los procesos, procedimientos, módulos, softwares y disposiciones del Sistema Integrado de Gestión que resulten o puedan resultar en un riesgo para el objetivo del proceso, para la seguridad y salud en el trabajo, para el medio ambiente, para la seguridad de la información y la operatividad de la institución.

## 3. REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- Norma ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental
- Norma ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma ISO 27001: 2014 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información
- Manual del Sistema Integrado de Gestión Instituto Dominicano de Aviación Civil
- SIG-001 Información Documentada

## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

**CAMBIO:** Es una alteración o la transición que ocurre de un estado a otro.

**DP:** Dueño de proceso o procedimiento.

**SIAGA:** Sistema Integrado Automatizado de Gestión Aeronáutica.

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Dueño Procedimiento Gestión del Cambio


Tiene la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de este procedimiento, y la autoridad de asegurarse de que se siga previo a la realización del cambio. Será su responsabilidad asegurarse que el área/proceso/procedimiento que origina el cambio, informe, documente y capacite al personal de las áreas afectadas y que cumpla con los pasos establecidos en el presente procedimiento.

### 5.2. Dueños de Procesos

Son responsables de cumplir con este procedimiento, y del entendimiento de las implicaciones del cambio en cuestión, antes de la implementación del mismo.

### 5.3. Coordinadores de Normas

Son responsables de revisar y dar opinión sobre los cambios solicitados, que puedan afectar las normas ISO9001, ISO14001, ISO 45001 e ISO27001. En caso de que un cambio represente un impacto a una de las normas del sistema debe ser comunicado por el coordinador responsable para determinar su viabilidad o no.

	<b>SIG-012</b>	
	<b>Gestión del Cambio</b>	
	Fecha Aprobación:	Fecha de Efectividad:
	Versión: 3.0	Página 4 of 7

#### 5.4. Director del área (DTIC)

Es responsable de socializar y difundir sobre los cambios en los módulos del SIAGA, disposiciones de uso de software y disposiciones transversales sobre las TIC que utiliza la organización.

Son los responsables de guardar las evidencias que validen los cambios realizados, estos registros serán almacenados en otros registros del procedimiento Gestión del Cambio.

### 6. DESARROLLO

El objetivo del procedimiento es que cuando se determine la necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión, cambios del sistema, cambios de software y disposición de TIC. Estos se realicen de manera planificada y así asegurar el éxito de la implantación del cambio sin afectar la calidad de los productos y servicios de la institución, sin impactar negativamente al medio ambiente, sin poner en peligro la seguridad salud de los empleados o la información sensible de la organización.

Los elementos claves de la gestión son:


- Solicitud del Cambio
- Recepción de la Solicitud de cambio
- Revisión y Aprobación del Cambio
- Difusión y Documentación del cambio
- Entrenamiento del Cambio

#### 6.1. Tipos de Cambios

- Nuevo
- Modificación
- Eliminación

#### 6.2. Cambios que ameritan la verificación por parte el DP de Gestión del Cambio

- Ampliación o remodelación de infraestructura
- Cambios en la tecnología que afecte la operatividad del proceso y que afecten la provisión del servicio.
- Cambios en las versiones de las Normas del sistema
- Cambios en el alcance del Sistema.
- Incorporación de otros procesos al Sistema.
- Eliminación de Procesos del Sistema.
- Cambio de indicadores del Sistema.
- Cambio en el Marco Estratégico
- Cambios drásticos debido a variaciones en la legislación vigente aplicable
- Considerando la norma ISO 45001:2018
  - a) los nuevos productos, servicios y procesos o los cambio de productos, servicios y procesos existentes, incluyendo:
    - las ubicaciones de los lugares de trabajo y sus alrededores;

	<b>SIG-012</b>	
	<b>Gestión del Cambio</b>	
	Fecha Aprobación:	Fecha de Efectividad:
	Versión: 3.0	Página 5 of 7

- la organización del trabajo;
  - las condiciones de trabajo;
  - los equipos;
- b) la fuerza de trabajo; cambios en los requisitos legales y otros requisitos;
- c) cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos para la SST;
- d) desarrollos en conocimiento y tecnología.

**Nota:** los cambios que sean trazados por la Alta gerencia serán responsabilidad del área que se afecte por dicho cambio.

### 6.3. Solicitud de cambio


Los coordinadores de gestión de cada área, realizarán las solicitudes de Cambio, a través del procedimiento SIG-012, de la siguiente manera:

- a) El solicitante completará el formulario SIG-012-001 Solicitud de Cambio, adjuntándole la documentación necesaria para dar soporte a la solicitud de cambio, la solicitud de cambio se enviara al DP del procedimiento gestión de cambio por correo electrónico, con todos los datos pertinentes para evidenciar la naturaleza del cambio, y solicitud de aprobación.
- b) Cuando el DP del SIG-012 recibe la solicitud, debe verificar que está completada correctamente. Luego de verificar la solicitud procede a enviarla a los coordinadores de norma, quienes examinaran los cambios propuestos y si estos afectan o no sus respectivas normas.
- c) Los coordinadores de norma, deberán examinar las solicitudes y enviar sus comentarios y/u observaciones. Cualquiera de los coordinadores de norma puede consultar otras áreas siempre que lo considere necesario para poder realizar su análisis de la solicitud de gestión del cambio.
- d) En caso de que todos los coordinadores aprueben la gestión del cambio, se le remitirá un correo al solicitante informando dicha decisión. Cuando el solicitante deba hacer correcciones a raíz de las observaciones de los coordinadores de norma, el DP de SIG-012 le remitirá un correo con la recopilación de dichas observaciones.
- e) Una vez el DP de SIG-012, reciba los documentos con las correcciones aplicadas, se procederá a aprobar la gestión de cambio.

Si por alguna razón el cambio no es aceptado por los coordinadores de norma, se enviará al DP de gestión del cambio los motivos que soporten su decisión. El DP cambia estado a rechazado/cerrado y comunica al coordinador de gestión correspondiente.

En caso de ser aprobado por todas las áreas, el DP guardara evidencia de las áreas consultadas y actualizará el estado de la solicitud en la matriz de seguimiento de las solicitudes de cambio.

Nota: luego de tener el aval de los pasos para la gestión del cambio entonces se gestiona la aprobación del director de área o de quien este delegue.

	<b>SIG-012</b>	
	<b>Gestión del Cambio</b>	
	Fecha Aprobación:	Fecha de Efectividad:
	Versión: 3.0	Página 6 of 7

#### 6.4. Difusión y Documentación del cambio

Todo el personal afectado por el cambio debe ser informado por parte del coordinador de gestión del área correspondiente, en referencia a éste antes de la implementación del mismo. El aviso de la implementación del cambio puede ser de correo electrónico, por difusión interna o externa, Procedimiento DCRP-002, a través de una reunión o en la Revisión por la Dirección.

Una vez Aprobada la gestión del cambio, El DP de DIG-012 al coordinador de gestión del área evidencia de la difusión e implementación del cambio.


Una vez las áreas han implementado los cambios, el DP actualizará la solicitud y la matriz colocando el estado Cerrado.

#### 6.5. Entrenamiento del Cambio

Las personas involucradas con el nuevo cambio, deben recibir el entrenamiento de lugar (de conformidad con los instructivos existentes, el cual debe ser administrado por el área que genera el cambio, cuando aplique, lo cual debe estar documentado en otros registros del procedimiento SIG-012 gestión del cambio.

### 7. CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

Registro	Clasificación	Responsable	Periodo de Almacenamiento / Retención / Recuperación	Medio Soporte	Lugar/ Responsable	Disposición
Solicitud de Cambio	Uso Interno	DP SIG-012	Trimestral/3 años/Por dirección y fecha.	Digital	SIAGA-GESTION /DTIC	Backup
Matriz seguimiento o solicitudes de cambio	Uso Interno	DP SIG-012	Anual/3 años/Por dirección y fecha.	Digital	SIAGA-GESTION /DTIC	Backup
Solicitudes de Cambio Aprobadas	Uso Interno	DP SIG-012	Trimestral/3 años/Por dirección y fecha.	Digital	SIAGA-GESTION /DTIC	Backup
Correos de solicitud	Uso Interno	DP SIG-012	Trimestral/3 años/Por dirección y fecha.	Digital	SIAGA-GESTION /DTIC	Backup
Evidencia de difusión	Uso Interno	DP SIG-012	Semestral/3 años/Por dirección y fecha.	Digital	SIAGA-GESTION /DTIC	Backup
Evidencia de capacitación de los cambios	Uso Interno	DP SIG-012	Semestral/3 años/Por dirección y fecha.	Digital	SIAGA-GESTION /DTIC	Backup

	<b>SIG-012</b>	
	<b>Gestión del Cambio</b>	
	Fecha Aprobación:	Fecha de Efectividad:
	Versión: 3.0	Página 7 of 7

## 8. ANEXOS

No aplica.

## 9. HISTORIAL DE CAMBIO Y APROBACIONES

Cambios y Revisiones			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Realizado Por
3.0	30/06/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se separó del SIG-001.</li> <li>• Se modificó la redacción.</li> <li>• Se agregó la norma ISO 45001:2018 y el procedimiento SIG-001, en las referencias.</li> <li>• Se eliminaron términos y definiciones.</li> <li>• Se incluyeron las especificaciones de la ISO 45001:2018 para la gestión del cambio.</li> <li>• Se modificaron los acápites 6.3 y 6.4.</li> <li>• Se modificaron los registros.</li> </ul>	María Cristina Mieses
2.0	26/04/2018	Revisión del instructivo de gestión del cambio para ser pasado a procedimiento gestión del cambio	Rosa Moquete/ Flabia Berroa

Aprobaciones			
	Nombre	Cargo/Departamento	Fecha
<b>Revisión</b>			
<b>Aprobación</b>			