

Procedimiento de Gestión del Cambio

1. Objetivo

El propósito de este procedimiento es asegurar que ante la implementación de un cambio en los procesos del Sistema Integrado de Gestión del IDAC (en el propio sistema, en cuanto a su alcance o composición) 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

El procedimiento aplica a todos los cambios en los procesos o del sistema en sí, que resulten o puedan resultar en un riesgo para el objetivo del proceso, para los empleados, para el medio ambiente o para la seguridad de la información.

3. Definición de términos

- **Cambio:** Es una alteración o la transición que ocurre de un estado a otro.
- **Aprobación de Nivel 1:** El Comité de Calidad de cada área puede aprobar todos los cambios de nivel 1.
- **Aprobación de Nivel 2:** Estos cambios deben ser autorizados por el Director del área en cuestión, en coordinación con el Comité de Calidad del área y debe ser coordinado con las Coordinadoras de MA, de SSO, de Calidad, Gestores de Riesgos y Coordinador del SGSI, según la naturaleza del cambio y con la Enc. Dpto. de Gestión Integral.

DPD-012/Procedimiento de Gestión del Cambio

Cambios de nivel 1	Cambios de nivel 2
<p>Cambios en los procesos referentes a actividades, productos, insumos, dueños de procesos o alternos, registros, proveedores, insumos, flujogramas o indicadores (siempre y cuando se realice de acuerdo al procedimiento establecido para estos fines).</p>	<ul style="list-style-type: none">-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 comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano del IDAC.-Cambio de designación del supervisor de MA o SSO de las localidades.-Cambio en el Marco Estratégico-Cambios drásticos debido a variaciones en la legislación vigente aplicable.

4. Responsabilidad y Autoridad

- **Comité de Calidad, Enc. Dpto. de Gestión Integral, Coordinadores de Normas:** Tienen la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de este procedimiento, y la autoridad de asegurarse de que se siga este proceso previo a la realización del cambio. Será su responsabilidad también asegurarse de informar acerca de los cambios a todas las áreas afectadas por éste.
- **Dueños de procesos:** Son responsables de cumplir con este procedimiento, y del entendimiento de las implicaciones del cambio en cuestión antes de la implementación de éste.

5. Desarrollo

El objetivo del procedimiento es que cuando se determine la necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión del IDAC, éstos 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 y salud de los empleados o la información sensible de la organización.

Los elementos claves del programa son (solo aplica a los cambios del Nivel 2):

- Solicitud del Cambio
- Revisión y Aprobación del Cambio
- Autorización del Cambio
- Documentación del Cambio
- Entrenamiento del Cambio
- Difusión del Cambio

Solicitud de cambio

A través de los Comités de Calidad de cada área se realizarán las solicitudes de Cambios de Nivel 2, los cuales se tramitarán al Depto. de Gestión Integral, por correo electrónico, con todos los datos pertinentes para evidenciar la naturaleza del cambio.

En esta etapa es necesario determinar si el cambio requiere ser revisado por uno de los Coordinadores de Normas, o por los Gestores de Riesgos para ser planeado antes de su ejecución.

Revisión y Aprobación de cambios.

Las personas involucradas en la revisión del cambio, detalladas en el punto 4, deben examinar el cambio antes de aprobarlo, hasta tanto no tenga el aval de dicho equipo, el cambio no puede implementarse.

Documentación del Cambio: Una vez que se lleva a cabo el cambio, el mismo debe documentarse, incluyendo los resultados.

Entrenamiento sobre el cambio: Las personas involucradas con el nuevo cambio, debe recibir el entrenamiento de lugar (de conformidad con los instructivos existentes), cuando aplique, lo cual debe estar documentado.

Difusión del Cambio: Todo el personal afectado por el cambio debe ser informado en referencia a éste antes de la implementación del mismo. El aviso de la implementación del cambio puede ser a través de una charla de 5 minutos, por correo Outlook, por difusión interna o externa, Procedimiento DCRP-001 y DCRP-002, a través de una reunión o en la Revisión por la Dirección.