

Tabla 93. Ejemplo o modelo de procedimiento de gestión del cambio y la innovación.

LOGO	Sistema de Gestión de la Calidad	Código:
	Procedimiento de gestión del cambio y la innovación	Versión: 01
		Fecha:

Control de cambios del documento:

Versión	Descripción u origen del cambio	Aprobó	Fecha
1	Se elabora la versión uno del procedimiento de gestión del cambio y la innovación para dar cumplimiento a los numerales de la ISO 9001:2015		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

1. Objetivo. Identificar y establecer las directrices para gestionar de manera planificada cualquier cambio o innovación que pueda impactar de manera positiva a la institución. 2. Alcance Este procedimiento aplica a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Organización. 3. Responsables: Líderes de procesos Líder del sistema de Gestión de calidad Alta Dirección 4. Glosario y Siglas Cambio: se considera cambio todo aquello que modifica temporal o permanentemente a una organización en cuanto a: actividades, tareas, equipos, materiales, especificaciones, servicios, programas de control de procesos. Los cambios pueden ser en: procesos, actividades, metodologías de trabajo, condición operacional, diseño, planificación, etc., que puedan afectar la seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad de las personas, los procesos o los bienes físicos. En este documento se considera cambio como una categoría muy cercana a la innovación.
--

Contexto de la organización: combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Control de cambios: actividades para controlar el producto/servicio después de la aprobación formal de su información sobre configuración de este (requisitos para el diseño, realización, verificación, utilización y apoyo del producto/servicio).

Innovación: según UK Department of Trade and Industry DTI, (2007) es la explotación o implementación exitosa de nuevas ideas. Mientras la palabra explotación hace énfasis en la obtención de beneficios potenciales, la palabra implementación enfatiza su puesta en práctica. Según Garzón, M. A. e Ibarra, A. (2013) innovar es crear e introducir soluciones originales a las necesidades existentes y a las nuevas que surjan. Adicionalmente, es concebir y realizar algo nuevo, todavía desconocido e inexistente, con el objeto de establecer relaciones económicas nuevas entre elementos viejos, conocidos y los existentes, y darles así una dimensión económica nueva. Finalmente, innovar significa introducir cambios en la manera de hacer las actividades y/o en los productos o servicios resultantes. La innovación es una categoría muy cercana al cambio. No todo cambio es innovación, pero toda innovación lleva implícita un cambio.

Riesgo: Un efecto o desviación de lo esperado, con consecuencias negativas.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo

Parte interesada PI: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la organización.

5. Contenido

Actividad	Descripción	Responsable
1. Identificación del Cambio o innovación	Los líderes de procesos y personal en general de la organización deben estar atentos a las condiciones que puedan propiciar un cambio para la organización. Este cambio puede ser resultado de: - Análisis del entorno general y específico - Comités de Autoevaluación - Comités de Calidad - Revisión por la dirección - El sistema de atención de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora.	Líderes de procesos

	- Informes de auditorías externas o internas. - Encuentros de (auto)evaluación y análisis de fin de año, o cualquier otro escenario en el que se evidencie la necesidad de cambio o innovación. Un cambio o innovación puede ser solicitado(a) por cualquier miembro de la comunidad y debe ser registrado en el formato de Gestión del Cambio GC-F-XX.	
2. Evaluación del Cambio	Una vez recibida la solicitud de cambio o innovación, el líder del proceso lo evalúa y analiza de forma objetiva, con su equipo de trabajo, con el fin de establecer el impacto que tendrá sobre el proceso o dependencia y los recursos necesarios para su implementación, evitando que impacte de manera negativa a la institución. A su vez se debe determinar cuáles son los aspectos de la institución que más se verán involucrados en el proceso de implementación; identificar los beneficios que se esperan y el impacto que tendrá en la calidad ofrecida por la organización. En este punto se designará un líder de implementación del cambio o innovación en el departamento o dependencia correspondiente. Se deben establecer los riesgos que se pueden presentar durante el cambio o innovación y los controles necesarios para evitar que se puedan traducir en efectos negativos o minimizar su impacto en caso de que se puedan materializar.	Líderes de procesos
3. Aprobación del cambio o innovación	Se hace un análisis de los resultados generados en la evaluación y se emite un concepto de la viabilidad o no, del cambio o innovación. En caso de ser considerado no viable, se solicitan	Líderes de procesos Alta dirección Líder del sistema de gestión de la calidad

	los ajustes para entrar nuevamente a la evaluación. De lo contrario, se obtiene el aval de la alta dirección, se envía registro del formato al departamento de gestión de calidad y se procede con la implementación.	
4. Actualización de los documentos producto del cambio o innovación.	Después de aprobado el cambio o innovación, se realiza la actualización y/o creación de los documentos necesarios para la implementación de acuerdo con lo establecido en el procedimiento elaboración y control de documentos y registros, así como establecer su lugar de archivo y los tiempos de retención. Adicionalmente, se debe garantizar la respectiva divulgación a las personas participantes y beneficiarias del cambio o innovación.	Líder del cambio o innovación. Líder del Sistema de Gestión de calidad
5. Plan de implementación	Se procede a establecer un plan de acción o programa de implementación en el que se establece el objetivo del cambio o innovación, las actividades a realizar junto con un cronograma de ejecución y los recursos necesarios para la implementación de las actividades y los responsables. Además, dentro de este plan se establecen los medios de comunicación entre la comunidad en general (docentes, estudiantes, contratistas, proveedores, personal administrativo, etc.) y el líder del cambio o innovación, para recibir y tratar sus inquietudes, quejas, sugerencias, reclamo o cualquier asunto que quieran tratar acerca del cambio.	Líderes de procesos y/o de implementación.
6. Divulgación y retroalimentación.	Se debe divulgar en cada uno de los niveles de la organización, el plan de implementación del cambio o innovación y los beneficios que traerá consigo.	Líderes de procesos y/o de implementación y líder de comunicación, prensa y protocolo.

	Se debe comunicar de manera activa a través de la página web, carteleras, boletines y/o comunicaciones de prensa, los avances del proceso y los resultados que se están logrando, esto con el fin de crear una cultura de cambio e innovación y recibir la participación por parte de los involucrados.	
7. Realización de seguimiento a las acciones tomadas	Realizar seguimiento con el fin de verificar que las acciones propuestas en el plan se estén llevando a cabo conforme lo planeado e implementado.	Líder del cambio o innovación. Responsable de las actividades
8. Evaluación de la efectividad del cambio o innovación.	Una vez transcurrida la mitad del periodo de implementación del plan, el líder del cambio o innovación, junto con un representante del Departamento de gestión de la calidad y los líderes de procesos involucrados, deben evaluar los resultados de las actividades realizadas junto con las evidencias que los respalde. Se emitirá un informe ejecutivo o de resumen, para la alta dirección, sobre los resultados de la ejecución de cambios o innovaciones efectuados(as) o realizados(as) durante el periodo evaluado.	Líder del cambio o innovación. Líder SGC Líderes de procesos
9. Establecimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del cambio o innovación se definirá qué tipo de acciones se deben tomar y establecer un plazo para la próxima revisión.	Líderes de procesos y/o de implementación.

6. Indicadores

Nombre del indicador	Meta	Fórmula del cálculo	Frecuencia de Medición	Responsable
Porcentaje de ejecución del plan de implementación del cambio o innovación	Hacer seguimiento a los planes de implementación de cambios	Actividades realizadas/Actividades planeadas X 100	Anual	Líder de cada proceso

Porcentaje impacto del cambio o innovación	Determinar los efectos de los cambios	Evaluación final – evaluación inicial/evaluación inicial x 100	Anual	Líder de cada proceso

7. Formatos

Código del formato	Nombre	Responsable	Lugar de archivo	Medio de conservación	Tiempo de archivo	Disposición
GC-F-XX	Formato de Gestión del cambio o innovación	Líder de cada proceso	Cada dependencia	Físico o digital	2 años	10 años

8. Documentos de Referencia	
ISO 9001:2015. Numeral 6.3:	
9. Anexos:	