



## PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS CAMBIOS Y LAS OPORTUNIDADES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Código: PD-GCL-08

Versión: 02

Fecha de aprobación: 29/05/2023

Página: 1 de 4

1. **Objeto:** Establecer los criterios y métodos para la gestión planificada de los cambios y las oportunidades de los Sistemas de Gestión de la Universidad de los Llanos.

2. **Alcance:** Aplica para la gestión de los cambios que sean necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Gestión Ambiental; aplica para la evaluación del impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo que se pueda generar por los cambios internos o externos de la institución; aplica para el aprovechamiento de las oportunidades priorizadas para el Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### 3. Referencias normativas:

- **NTC ISO 9001:2015-** Norma Técnica Colombiana “Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad”.
- **NTC ISO 14001:2015** Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
- **NTC ISO 5555:2011** Norma Técnica Colombiana - Sistemas de Gestión de la Calidad para Instituciones de formación para el trabajo.
- **Decreto 1499 de 2017,** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- **Decreto 1072 de 2015:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”.
- **Resolución 0312 de 2019:** “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.”

#### 4. Definiciones:

- **Análisis del cambio:** Proceso por medio del cual se realiza una revisión de los factores internos y externos de un proceso o de la Institución con el fin de determinar el riesgo asociado y su impacto en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Cambio:** Modificación significativa de un proceso resultado de las variaciones internas o externas del contexto del proceso o de la Institución.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (Tomado de la ISO 9000:2015).
- **Gestión del cambio:** Aplicación sistemática de actividades que permite identificar, analizar, implementar y hacer seguimiento a los cambios que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de los Llanos.
- **Oportunidad para la seguridad y salud en el trabajo:** Circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño de la SST (Tomado de la ISO 45001:2018).
- **Oportunidades:** Efectos potenciales beneficiosos (Tomado de la ISO 14001:2015).
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (Tomado de la ISO 9000:2015).
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre (Tomado de la ISO 9000:2015).

#### 5. Condiciones Generales:

- Cuando se determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos deben llevarse a cabo de manera planificada y se debe considerar:
  - El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;
  - La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad;
  - La disponibilidad de recursos;
  - La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades
- Cuando se evalúe el impacto del cambio sobre la integridad del Sistema de Gestión se debe considerar lo siguiente:
  - Impacto Alto: Cuando el cambio puede afectar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y la operación de uno o más procesos misionales.

- Impacto Medio: Cuando el cambio afecta la integridad del Sistema de Gestión.
- Impacto bajo: Cuando el cambio no afecta la integridad del Sistema de Gestión.
- Se determinan cambios significativos entre otros:
  - Cambios en el Direccionamiento Estratégico de la Institución (Proyecto Estratégico, Plan de Desarrollo, Plan de Acción Institucional).
  - Cambios en la política y los objetivos de la calidad de la institución.
  - Cambios en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Creación o eliminación de procesos o subprocesos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Cambios en la estructura organizacional.
  - Cambio en el modelo de operación por procesos.
  - Cambios en el desarrollo de los servicios prestados en los procesos misionales.
  - Cambios en el desarrollo de los trámites registrados por la Universidad ante el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT.
  - Cambios en la normatividad, procesos y/o procedimientos que regulan la prestación de los servicios establecidos por la Universidad.
  - Cambios en la Norma Técnica de la Calidad de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001.
- El equipo de Gestión de la Calidad de la Oficina Asesora de Planeación es la responsable de apoyar la metodología para gestionar el cambio del Sistema de Gestión de la Calidad. Cuando se deba realizar la eliminación, creación o actualización de información documentada del SIG que afecte a varios procesos, se debe realizar la planificación de cambios de tal forma que todos los responsables de las actividades nuevas o ajustadas se encuentren enterados para su correcta implementación. Es decir, cuando dos o más procesos tengan responsabilidades nuevas, rediseñadas o eliminadas frente a un documento, es necesario comunicar los cambios a todos los involucrados enviando el documento y el acta de aprobación con las tareas y compromisos definidos para la implementación de los cambios de forma planificada.
- El equipo de Gestión Ambiental de la Oficina Asesora de Planeación es la responsable de apoyar la metodología para gestionar el cambio del Sistema de Gestión Ambiental. De igual forma, se debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario.
- Los líderes de proceso son los responsables de identificar los cambios provenientes del contexto interno y externo que puedan afectar los sistemas de gestión, así como de promulgar las iniciativas de cambio necesarias para el desarrollo del objeto de su proceso.
- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es el responsable de evaluar el impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo que puedan generar los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambio en los métodos de trabajo, cambios en instalaciones, entre otros) o los cambios externos (cambios en la legislación, evolución del conocimiento en seguridad y salud en el trabajo, entre otros). Para ello debe realizar la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que puedan derivarse de estos cambios y debe adoptar las medidas de prevención y control antes de su implementación, con el apoyo del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo. De la misma manera, debe actualizar el plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo (*Artículo 2.2.4.6.26. Decreto 1072 de 2015*).
- Las revisiones por la alta dirección son escenarios para el planteamiento de posibles cambios y oportunidades significativas para los sistemas de gestión.
- Los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad que requieran realizar cambios que puedan afectar la integridad del sistema o aprovechar oportunidades de mejora para mantener o aumentar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas, **pueden realizar la planificación de los cambios y las oportunidades en actas de reunión, plan operativo anual de inversión u otros planes o registros internos del proceso**, sin necesidad de utilizar la Matriz de gestión de cambios y oportunidades de los sistemas de gestión (**FO-GCL-22**).

**6. Contenido:**

| No. | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE   | PRODUCTO  |
|-----|--|---|---|
| 1.  | <p>Identificar los cambios que sean necesarios para los sistemas de gestión y/o priorizar las oportunidades que se pueden aprovechar para mejorar el desempeño de cada sistema.</p> <p><b>Nota:</b> La identificación y planificación de cambios y oportunidades necesarios para los sistemas de gestión se puede documentar en actas de reunión ó en la Matriz de gestión de cambios y oportunidades de los sistemas de gestión.</p>  | <p>Líder de proceso<br/>Jefe de área<br/>Alta Dirección<br/>Coordinador SG-SST<br/>Centro de Calidad de Aguas<br/>Centro de Idiomas</p>                         | <p><b>FO-GCL-22</b><br/>Matriz de gestión de cambios y oportunidades de los sistemas de gestión</p> |
| 2.  | <p>Establecer el propósito de los cambios o de las oportunidades priorizadas, determinando el impacto y posibles consecuencias.</p> <p><b>Nota:</b> El área de Seguridad y Salud en el Trabajo es la responsable de evaluar el impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo que puedan generar los cambios internos o los cambios externos de la institución, realizando la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que puedan derivarse de los cambios.</p> | <p>Líder de proceso<br/>Jefe de área<br/>Coordinador SG-SST<br/>Centro de Calidad de Aguas<br/>Centro de Idiomas<br/>Profesional de apoyo SGC, SGA y SG-SST</p> | <p><b>FO-GCL-22</b><br/>Matriz de gestión de cambios y oportunidades de los sistemas de gestión</p> |
| 3.  | <p>Establecer un plan de acción acorde a los cambios y oportunidades priorizadas.</p> <p><b>Nota:</b> El área de Seguridad y Salud en el Trabajo debe adoptar las medidas de prevención y control antes de la implementación de los cambios, con el apoyo del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo. De la misma manera, debe actualizar el plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo (Artículo 2.2.4.6.26. Decreto 1072 de 2015).</p>    | <p>Líder de proceso<br/>Jefe de área<br/>Coordinador SG-SST<br/>Centro de Calidad de Aguas<br/>Centro de Idiomas<br/>Profesional de apoyo SGC, SGA y SG-SST</p> | <p><b>FO-GCL-22</b><br/>Matriz de gestión de cambios y oportunidades de los sistemas de gestión</p> |
| 4.  | <p>Ejecutar las acciones establecidas en el plan de acción para la gestión de cambios y oportunidades.</p>   | <p>Líder de proceso<br/>Jefe de área<br/>Coordinador SG-SST<br/>Centro de Calidad de Aguas<br/>Centro de Idiomas<br/>Profesional de apoyo SGC, SGA y SG-SST</p> | <p>Evidencias de implementación</p>   |
| 5.  | <p>Realizar monitoreo a la ejecución del plan de acción formulado para la implementación del cambio o el aprovechamiento de las oportunidades priorizadas.</p> <p><b>Nota 1:</b> Se realizarán revisiones periódicas mínimo una (1) vez al año y máximo dos (2) veces al año.</p> <p><b>Nota 2:</b> En caso de ser necesario se podrán incluir nuevas actividades y replantear fechas para la implementación del cambio y el aprovechamiento de las oportunidades.</p>         | <p>Líder de proceso<br/>Jefe de área<br/>Coordinador SG-SST<br/>Centro de Calidad de Aguas<br/>Centro de Idiomas<br/>Profesional de apoyo SGC, SGA y SG-SST</p> | <p><b>FO-GCL-22</b><br/>Matriz de gestión de cambios y oportunidades de los sistemas de gestión</p> |

**7. Flujograma:**

No aplica.

**PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD****PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS CAMBIOS Y LAS OPORTUNIDADES  
DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN****Código:** PD-GCL-08**Versión:** 02**Fecha de aprobación:** 29/05/2023**Página:** 4 de 4**8. Listado de anexos:**

No aplica.

**9. Historial de Cambios:**

| <b>Versión</b> | <b>Fecha</b> | <b>Cambios</b>  | <b>Elaboró / Modificó</b>  | <b>Revisó</b>  | <b>Aprobó</b>  |
|----------------|--------------|---|--|--|--|
| 01             | 14/10/2020   | Documento nuevo.  | José David Osorio Londoño /<br>Adriana Ramos Aya<br><i>Profesionales de Planeación</i>                                     | Samuel Elías<br>Betancur Garzón<br><i>Asesor de Planeación</i> | Samuel Elías<br>Betancur Garzón<br><i>Asesor de Planeación</i> |
| 02             | 29/05/2023   | Se modifica el nombre del procedimiento incluyendo las oportunidades. Se actualizan el objeto y alcance del documento, y las referencias normativas, incluyendo requisitos aplicables al SGA, SG-SST. Se incluye el concepto de oportunidades y se ajustan las condiciones generales y las actividades del procedimiento. | José David Osorio Londoño<br><i>Profesional de Planeación</i><br><br>Mabel Patricia Castillo<br><i>Coordinadora SG-SST</i> | Adriana Ramos Aya<br><i>Profesional de Planeación</i>          | María Paula<br>Estupiñan Tiuso<br><i>Asesora de Planeación</i> |