

	Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos	Código	PAC-03 v.11
		Página	1 de 5

1. Objetivo y Alcance

Determinar los pasos a seguir para identificar y desarrollar acciones de gestión de cambio de manera planificada en cada uno de los Procesos para la Mejora Continua.

Este procedimiento comprende desde la identificación del cambio y/o mejora continua hasta el archivo de la documentación

2. Responsable

Los responsables de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del presente procedimiento son:

- Líderes de los procesos
- Grupos de mejoramiento
- Administración del Sistema Integrado de Gestión

3. Definiciones

3.1 Gestión del Cambio

Cambios que deben ejecutarse de manera planificada, donde la entidad 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.

La gestión de cambio de la universidad de pamplona se identifica principalmente en los procesos misionales y en el de Construcción e Innovación de Software.

3.2 Grupo de Mejoramiento

Ente encargado de coordinar la documentación e implementación de los procedimientos y metodologías requeridas para el adecuado funcionamiento del proceso.

3.3 Medición y Seguimiento

En este requisito se reúnen las condiciones para realizar el control de los procesos con el fin de garantizar la capacidad de los mismos. La información de los puntos de control y los mecanismos de control se obtienen del resultado de la planificación de los procesos.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Marcela Bohórquez Rosas		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	16 de febrero de 2022	Fecha	24 de febrero de 2022	Fecha	24 de febrero de 2022

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos	Código	PAC-03 v.11
		Página	2 de 5

3.4 Mejora

Actividad para mejorar el desempeño (NTC ISO 9000).

NOTA 1: La actividad puede ser recurrente o puntual.

3.5 Mejora continua

Actividad recurrente para mejorar el desempeño (NTC ISO 9000).

NOTA 1: El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva.

NOTA 2: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado del a Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la Nota 1.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

NOTA: Las reuniones de grupo de mejoramiento se desarrollan según lo descrito en la GAC-04 Guía para la Ejecución de los Grupos de Mejoramiento

4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CAMBIOS PARA LA MEJORA EN LOS PROCESOS	
1.1	Las acciones de cambio parten de lo que se encuentra bien y se desea seguir optimizando para obtener un resultado altamente efectivo. Los cambios o acciones de mejora pueden ser identificados por cualquiera de los funcionarios de cada proceso, líder de proceso o persona interesada en aportar una mejora para el cumplimiento de los objetivos.	Grupo de Mejoramiento de los Procesos
2	TOMA DE ACCIONES	
2.1	El líder del proceso cita a reunión de grupo de mejoramiento con el fin de analizar los riesgos y oportunidades que se pueden presentar sobre las propuestas de mejora o cambios socializados. Si el grupo lo determina describe las acciones aprobadas en el FAC-49 “Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua” (ver indicaciones y ejemplos en el formato)	Grupo de Mejoramiento de los Procesos

	Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos	Código	PAC-03 v.11
		Página	3 de 5

3	EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS	
3.1	El líder del proceso, grupo de mejoramiento o responsable de la acción la ejecuta dentro de las fechas establecidas dejando las evidencias correspondientes y necesarias para evaluar posteriormente su cumplimiento e impacto.	Grupo de Mejoramiento de los Procesos
4	CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS	
4.1	En las reuniones de grupo de mejoramiento se debe analizar: a) Si aún no se ha ejecutado la acción planteada una vez cumplido el plazo: ➤ Solicitan al responsable de la ejecución de la acción un informe donde se expliquen las causas o justificación del incumplimiento de la acción. ➤ Verifican si fueron utilizados apropiadamente los recursos asignados para la ejecución del cambio ➤ Proceden a replantear nueva fecha para su ejecución y cierre. b) Si se ejecutó la acción planteada pero el cambio no fue el esperado, el responsable de la ejecución de la acción, analiza junto con el grupo de mejoramiento y presenta otras alternativas de solución. c) Si se verificó la efectividad del cambio, se procede al cierre. De las acciones anteriormente citadas deben quedar evidencias en el FAC-08 “Acta de Reunión” por correo electrónico a la Administración del SIG. NOTA: El grupo de mejoramiento puede ir registrando los avances en el FAC-49 “Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua”	Grupo de Mejoramiento de los Procesos
5	VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS	
5.1	Realiza la verificación de la efectividad de las acciones tomadas y/o la asesoría correspondiente en reuniones de grupo de mejoramiento con cada proceso según las fechas establecidas en el FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de Actividades”. La Administración del SIG define el porcentaje de cumplimiento de cada una de las actividades dejando constancia en el FAC-49 “Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua” y en el FAC- 08 “Acta de Reunión”. Los resultados de la gestión de los procesos durante la vigencia se consolidan en el Informe de Revisión por la Dirección	Personal de la Administración del SIG
6	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN	
6.1	El responsable del proceso archiva la documentación generada según lo descrito en las TRD de la Universidad de Pamplona	Funcionario asignado

	Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos	Código	PAC-03 v.11
		Página	4 de 5

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del Documento	Noviembre 8 de 2005	Noviembre 11 de 2005
01	Actualización del Documento	26 de Enero de 2007	1 de Febrero de 2007
02	Actualización del Documento	16 de Octubre de 2007	25 de Octubre de 2007
03	Actualización del Documento	18 de Enero de 2008	22 de Enero de 2008
04	Actualización del documento	25 de Enero de 2008	31 de Enero de 2008
05	Actualización del documento	07 de Abril de 2008	10 de Abril de 2008
06	Actualización de todas las actividades del procedimiento según acta N° 012 del 30 de abril de 2010	23 de Abril de 2010	30 de Abril de 2010
07	Actualización de la documentación según lo establecido en el acta N° 009 del 12 de abril de 2011	12 de Abril de 2011	15 de Abril de 2011
08	Actualización de los procedimientos exigidos por la Norma de acuerdo a lo descrito en el Acta de Reunión No. 11 del 31 de Octubre de 2016	28 de Octubre de 2016	1 de Marzo de 2017
09	Actualización de los procedimientos exigidos por la Norma de acuerdo a lo descrito en el Acta de Reunión No. 005 del 25 de abril de 2018	25 de Abril de 2018	27 de Abril de 2018

	Gestión del Cambio y Mejora Continua en los Procesos	Código	PAC-03 v.11
		Página	5 de 5

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
10	Actualización de los procedimientos exigidos por la Norma de acuerdo a lo descrito en el Acta de Reunión No. 013 del 25 de Noviembre de 2019	25 de noviembre de 2019	27 de noviembre de 2019

7. Anexos.

“No aplica”.