

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para planificar los cambios temporales, permanentes y de emergencia que la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo UNGRD determine efectuar y que puedan afectar su desempeño, asegurando la definición de controles y acciones para mitigar cualquier efecto adverso sobre la calidad de los servicios prestados, el medio ambiente, la seguridad y salud de los funcionarios y contratistas y demás partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación del cambio y termina con la evaluación del cambio. Es aplicable a los cambios que se requiera gestionar en la UNGRD en todas las áreas, procesos y proyectos acorde a las definiciones de cambio establecidas en el presente documento.

3. DEFINICIONES

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. En la UNGRD la alta dirección lo conforman el Director General, Subdirector General y Secretario General.

CAMBIO: Para efectos de este procedimiento, un cambio se entenderá como el conjunto de variaciones de diferente orden que se presenten en la UNGRD, y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional, en la eliminación o creación de un área, proceso, proyecto o servicio, en la construcción o adecuación significativa de instalaciones locativas, en la apertura o cierre de sitios de operación, en la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, en la tercerización de procesos o servicios, entre otros; y que pueden generar efectos adversos sobre la calidad de los servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas y partes interesadas.

CAMBIO TEMPORAL: Cambios relacionados con la definición anterior, aunque se desarrollan de manera temporal, pero que después de un tiempo definido y planificado vuelven a retomar o retornar a las condiciones de diseño u operación originales. Los cambios temporales están sujetos a las mismas evaluaciones que los cambios permanentes.

CAMBIO PERMANENTE: Cambios que permanecerán durante un tiempo prolongado o para siempre, aun cuando pueda disminuir su intensidad o sufrir leves alteraciones. Alude a un estado de no modificación, de conservación, de prolongación invariable en el tiempo por lo cual son cambios que se oponen a la transitorio o temporal.

CAMBIO DE EMERGENCIA: Cambio que se define de manera rápida, casi que improvisada, siguiendo un procedimiento especial de autorización de la alta dirección para que se pueda ejecutar rápidamente, ya que la prestación del servicio, el ambiente o la seguridad y salud en el trabajo están seriamente amenazadas.

GESTIÓN DEL CAMBIO: es un enfoque estructurado para gestionar los aspectos de cambio relacionados con las personas y la organización para lograr los resultados deseados. Su objetivo es ayudar a la administración, los servidores públicos y las partes interesadas a aceptar el cambio en su entorno institucional actual. Esto a menudo implica realizar evaluaciones formales del cambio, desarrollar planes de acción, mejorar las comunicaciones y

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 2 de 9

proporcionar capacitación para contrarrestar la resistencia. El resultado es que estos planes ayudan a alinear los cambios al direccionamiento estratégico general de la organización.

Fuente: Concepto adaptado de la Guía para el Business Process Management Body of Knowledge – ABPMP BPM CBOK V3.0.

INDICADOR DE EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

INDICADOR DE EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

LÍDER DE PROCESO: es quien asume el liderazgo de un grupo de trabajo, capaz de motivar, liderar e implementar el cambio institucional, inspirando en los colaboradores la confianza, compromiso y conocimiento necesarios para el logro de los objetivos y mejores prácticas para el cumplimiento de las metas. En la UNGRD son líderes de proceso son los subdirectores misionales, jefes de oficina, coordinadores de grupo y líderes de proyectos.

PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

RIESGO: efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado (positiva o negativa). Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS: Requisitos legales que una organización tiene que cumplir o que elige cumplir. Para los propósitos de este documento, los requisitos legales y otros requisitos son aquellos que son pertinentes para los sistemas de gestión de la entidad. “Los requisitos legales y otros requisitos” incluyen las disposiciones de acuerdos colectivos. Los requisitos legales y otros requisitos incluyen aquellos que identifican a las personas que son los representantes de los trabajadores de acuerdo con las leyes, los reglamentos, los acuerdos colectivos y las prácticas.

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN SIPLAG: en la UNGRD el SIPLAG está conformado por:

MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión –Decreto 1499/2017

SGC - Sistema de Gestión de Calidad –ISO 9001:2015

SGA - Sistema de Gestión Ambiental –ISO 14001:2015

SGSST - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - ISO 45001:2018

SGSI - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2013

4. REQUERIMIENTOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. LIBRO 2, Régimen Reglamentario del Sector Trabajo. PARTE 2, Reglamentaciones. TITULO 4. Riesgos Laborales. CAPÍTULO 6. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. ARTÍCULO 2.2.4.6.26. *Gestión del cambio.* El empleador o contratante debe implementar y mantener un procedimiento para 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).

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 3 de 9

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 Requisitos sistema de gestión de calidad. Numeral 6.3 Planificación de los cambios: cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Numeral 8.1.3 Gestión del cambio: la organización debe establecer procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST, incluyendo:

- a) los nuevos productos, servicios y procesos o los cambios de productos, servicios y procesos existentes, incluyendo:
 - las ubicaciones de los lugares de trabajo y sus alrededores;
 - la organización del trabajo;
 - las condiciones de trabajo;
 - los equipos;
 - la fuerza de trabajo;
- b) 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.

La organización debe revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario. NOTA: los cambios pueden resultar en riesgos y oportunidades.

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001:2015. Requisitos sistema de gestión ambiental. Numeral 8.1 Planificación y control operacional. La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario.

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 27001:2013. Requisitos sistema de gestión de seguridad de la información.

5. DESARROLLO

Este procedimiento tiene un carácter preventivo y exige de los responsables y de cada funcionario asignado a la gestión del cambio, la revisión profunda y metodológica de los diferentes aspectos que se generarán con el cambio previsto, así como la búsqueda de controles técnica y económicamente adecuados para la entidad.

Se requiere además proactividad y trabajo en equipo que facilite a todos los involucrados disponer de la información y recursos en los tiempos acordados por el equipo y ajustados a las necesidades de la entidad.

El éxito de éste procedimiento está directamente asociado con su oportuna aplicación teniendo en cuenta que los cambios de la entidad se definen a nivel estratégico. La responsabilidad de dar lineamientos para la gestión del

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 4 de 9

cambio está en cabeza de la Alta Dirección, no obstante, la aplicación de este procedimiento es responsabilidad de quienes intervienen en la gestión del cambio.

Adicionalmente es necesaria la articulación con el proceso de Gestión de Comunicaciones, con el propósito de generar desde el inicio del proceso la socialización de los objetivos, acciones y resultados de la gestión del cambio y facilitar al interior de la entidad la adaptabilidad al cambio.

Una vez establecida la necesidad de gestionar un cambio, se debe seguir el siguiente procedimiento:

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
1	<p>IDENTIFICAR EL CAMBIO</p> <p>Acorde a las definiciones de “cambio” la Alta Dirección y/o los Líderes de Proceso como responsables a nivel estratégico de la Entidad, identifican la necesidad de incorporación de un cambio al interior de sus áreas / procesos / proyectos y diligencian la información relacionada con el mismo en la sección A. del formato FR-1100-DG-62.</p> <p>Nota: En esta misma sección se relaciona la información de los recursos destinados para la gestión del cambio.</p>	Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62	Alta Dirección y/o Líderes de Proceso	N/A
2	<p>CONFORMAR EL EQUIPO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</p> <p>El líder de proceso o su delegado donde se identificó el cambio deberá conformar un equipo de gestión del cambio en el cual como mínimo deberán estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líder de proceso donde se generó o se adelantará el cambio o su delegado • Líder de proceso de la alta dirección o su delegado • Líder de proceso de Gestión de Comunicaciones o su delegado • Líder de proceso de Gestión de Talento Humano o su delegado • Responsable del SG-SST • Responsable del SGC • Responsable del SGA • Responsable del MIPG <p>Los integrantes del equipo se incorporarán en la sección B. del formato FR-1100-DG-62.</p>	Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62	Alta Dirección y/o Líderes de Proceso o sus delegados	N/A

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 5 de 9

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>Nota 1. Según el tipo de cambio, este equipo base podrá definir la necesidad de invitar o incorporar a otros miembros de la entidad en el Equipo de Gestión del Cambio.</p> <p>Nota 2. El equipo de gestión del cambio deberá acordar lo relacionado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento a los objetivos e indicadores formulados • Los roles y responsabilidades para la gestión del cambio • El seguimiento a los riesgos y actividades formuladas en el plan de gestión del cambio • Periodicidad, responsables y medios para hacer seguimiento al avance y evaluación de la gestión del cambio. <p>Los acuerdos relacionados con los anteriores ítems, pueden ser documentados mediante correo electrónico o acta.</p>			
3	<p style="text-align: center;">CARACTERIZAR EL CAMBIO</p> <p>Una vez conformado el Equipo de Gestión del Cambio, este debe iniciar la documentación y análisis del cambio, en la sección C. del formato FR-1100-DG-62. Es muy importante que el diligenciamiento de esta información se realice con la participación y análisis de todo el equipo de trabajo, quienes deberán aportar información y/o documentación que permita dar claridad a cada uno de los aspectos requeridos.</p> <p>En la caracterización del cambio se deben diligenciar los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos del cambio ✓ Justificación del cambio: <ul style="list-style-type: none"> ¿Se han desarrollado cambios similares en la entidad? ¿Qué pasa si no se hace el cambio? ¿Cuál es la situación actual frente al cambio? ¿Cuál es el escenario esperado luego de hacer el cambio? <p>NOTA: Se sugiere la formulación de uno a tres objetivos.</p>	<p>Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62</p>	<p>Equipo de Gestión del Cambio</p>	<p>Formato Gestión del Cambio FR-1100- DG-62</p>

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 6 de 9

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
4	<p>DEFINIR LOS INDICADORES DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO</p> <p>El líder de proceso o su delegado donde se identificó el cambio debe formular en la sección D. del formato FR-1100-DG-62 los indicadores de la gestión del cambio a partir de los objetivos definidos y acorde a la naturaleza del cambio.</p> <p>Para esto, se debe considerar lo que se espera obtener con el cambio al finalizar el proceso, asegurando su relación con los objetivos formulados, los cuales permitirán establecer la eficacia del cambio.</p> <p>Nota 1: tener en cuenta las definiciones de indicadores establecidas en el aparte No.3 de este documento.</p> <p>Nota 2: Se debe formular por lo menos un indicador por objetivo.</p>	<p>Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62</p>	<p>Alta Dirección y/o Líderes de Proceso o sus delegados</p>	N/A
5	<p>REALIZAR ANÁLISIS GLOBAL DEL CAMBIO</p> <p>Acorde a la lista de chequeo incorporada en la sección E. del formato FR-1100-DG-62 se debe llevar a cabo la identificación de las posibles afectaciones del cambio propuesto a través del diligenciamiento de la lista de chequeo.</p> <p>Se requiere que en este análisis participen todas las personas del Equipo de Gestión del Cambio y de ser posible, los invitados o expertos que el equipo determine.</p>	<p>Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62</p>	<p>Equipo de Gestión del Cambio e invitados o expertos</p>	N/A
6	<p>VALORAR LOS RIESGOS</p> <p>En la sección F. del formato de gestión del cambio FR-1100-DG-62 se identifican de forma general los posibles riesgos u oportunidades que puedan surgir, como también los peligros relacionados con seguridad y salud en el trabajo, riesgos de tecnologías de la información y aspectos e impactos ambientales.</p>	<p>Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62</p> <p>Mapa de Riesgos y Oportunidades,</p>	<p>Equipo de Gestión del Cambio</p>	N/A

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 7 de 9

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>El análisis y tratamiento de estos riesgos se documentará de forma detallada en los instrumentos que tiene la entidad para tal fin: Mapa de Riesgos y Oportunidades RG-1300-SIPG-76, Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos RG-1601-GTH-10, Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales RG-1300-SIPG-06 y Matrices de riesgos del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.</p> <p>Nota 1: Los riesgos a incorporar en los instrumentos de gestión de riesgo de la Entidad, serán aquellos que no se encuentren previamente identificados y que puedan tener un impacto significativo en la gestión del cambio.</p> <p>Nota 2: El equipo de gestión del cambio debe monitorear de forma periódica los riesgos identificados con el fin que de asegurar su oportuna gestión.</p>	Matriz identificación de peligros y valoración de riesgos, Matriz de Aspectos e impactos ambientales, Matrices de Riesgos de Gestión de Tecnologías de la Información		
7	<p align="center">PLANIFICAR EL CAMBIO</p> <p>Se deben formular las actividades de planificación del cambio, las cuales deben incluir acciones para generar estándares, documentos, socializar el cambio, capacitar a todo el personal involucrado con el cambio.</p> <p>Las actividades definidas deben quedar registradas en la sección G. del formato FR-1100-DG-62 estableciendo responsables y fechas límites para su implementación.</p>	Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62	Equipo de Gestión del Cambio	Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62
8	<p align="center">HACER SEGUIMIENTO AL CAMBIO</p> <p>El líder de proceso o su delegado donde se identificó el cambio debe hacer seguimiento a los indicadores y al plan de gestión del cambio en las casillas establecidas para tal fin en las secciones D y G del formato FR-1100-DG-62</p> <p>Nota 1. El seguimiento a los indicadores se debe realizar acorde a la periodicidad definida. Así mismo a las actividades formuladas en el plan de gestión del cambio, generando las alertas y tomando los correctivos necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos.</p>	Formato Gestión del Cambio FR-1100-DG-62	Alta Dirección y/o Líderes de Proceso o sus delegados	N/A

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 8 de 9

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE	CONTROL
	<p>Nota 2. El líder de proceso o su delegado debe asegurar que se cuente con las evidencias de la ejecución de actividades, así como la documentación de los seguimientos realizados.</p> <p>Nota 3. El líder de proceso o su delegado debe registrar cronológicamente el seguimiento realizado incorporando la fecha y observaciones de dicho seguimiento.</p>			
9	<p style="text-align: center;">EVALUAR EL CAMBIO</p> <p>El líder de proceso o su delegado juntamente con el equipo de gestión del cambio paralelamente al seguimiento realizado en la actividad No.8 deberá revisar el resultado de la implementación y eficacia del cambio, para lo cual se diligenciará la sección H. del formato FR-1100-DG-62 considerando los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Análisis de indicadores 2) Análisis de gestión de riesgos 3) Análisis de ejecución de actividades del Plan de Gestión del Cambio <p>Nota 1. Con base en los resultados obtenidos en el anterior análisis se establece la eficacia de los cambios implementados.</p> <p>Nota 2. En el espacio de “Observaciones” registrar las posibles recomendaciones u oportunidades de mejora que hayan surgido del ejercicio de la gestión del cambio.</p> <p><i>Fin del procedimiento</i></p>	<p>Formato Gestión del Cambio FR- 1100-DG-62</p>	<p>Líder de proceso y Equipo de Gestión del Cambio</p>	N/A

	Procedimiento de gestión del cambio	CODIGO: PR-1100-DG-14	Versión 02
	Gestión Gerencial	F.A: 30/04/2021	Página 9 de 9

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Yanizza Lozano Orjuela / Ítalo Prieto / Lady Gaitán / Diego Zamudio / Luisa Vanegas / Yina Sierra / Gloria Mora / Cristina Acosta	Juan José Neira Santacruz María Alejandra Payán Madriñan Edgar Mauricio Torres	Eduardo José González Angulo
Profesionales y contratistas OAPI y GTH	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información/ Coordinadora Grupo de Talento Humano/ Contratista Dirección General	Director General UNGRD

6. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Emisión Inicial	27/12/2019
02	Traslado del procedimiento de Siplag al proceso Gestión Gerencial. Se agregaron definiciones de indicadores de eficacia y eficiencia. Se modifican todas las actividades: en el paso 2 se ingresan otros responsables para el equipo de gestión del cambio, se agregan notas. Paso 3 se ingresan los cambios a diligenciar del formato. Paso 4 definición de los indicadores del cambio. Paso 6 se ajusta lo relacionado a valoración de riesgos. Paso 7 Se ajusta lo relacionado a la planificación del cambio. Paso 8 sobre el seguimiento y se ingresan notas. Paso 9 se incorpora el esquema para evaluación del cambio.	30/04/2021