

**DISEÑAR EL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO  
BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO  
9001:2015 PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE COTA**

**AUTOR**

**KATHERINE ALFONSO BELTRAN**

Ingeniero Industrial

Katherine88\_6@hotmail.com

**Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad**

**DIRECTOR**

**Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca**

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada  
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada

Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007

PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management

Professional Scrum Master PSM I

sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajiela.ing@gmail.com



La U  
**acreditada**  
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
JUNIO 2018**

# **DISEÑAR EL PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015 PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE COTA**

## **DESIGN THE PROCEDURE OF PLANNING AND MANAGEMENT OF THE CHANGE UNDER THE GUIDELINES OF THE COLOMBIAN TECHNICAL STANDARD NTC-ISO 9001: 2015 FOR A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE ALCALDÍA DE COTA**

Katherine Alfonso Beltrán  
Ingeniero Industrial.  
Universidad El Bosque.  
Bogotá, Colombia  
Katherine88\_6@hotmail.com

### **RESUMEN**

El presente trabajo muestra los principales directrices para el diseño del procedimiento de Planificación y Gestión del Cambio bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, para el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Cota [1]. Actualmente las entidades, organizaciones y empresa del sector público y privado están dispuestos a realizar cambios organizacionales con la finalidad de obtener la certificación en calidad, alcanzar el reconocimiento, cumplir con los objetivos estratégicos de la entidad, mejorar los procesos internos, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

Por esta razón es necesario que diseñar un procedimiento de planificación y gestión de cambio, con el fin de establecer la metodología para la implementación y control de los cambios del Sistema Integral de Planeación y Gestión (SIPG), para mitigar las posibles consecuencias potenciales que afecten la operación de los procesos y la prestación del servicio en la entidad.

A través de la ejecución del documento presentado, se diseñó el procedimiento de gestión del cambio con la finalidad de que se implemente en cada uno de los diecisiete (17) procesos de la Alcaldía Municipal de Cota. Con el objetivo de visualizar, administrar e implementar mejores prácticas en la cultura organizacional que ayude a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

**Palabras Clave:** Gestión del Cambio, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001. 2015, procedimiento.

## ABSTRACT

The following paper addresses the main guidelines for the design of the planning procedure and the management of change under the guidelines of the Colombian Technical Standard NTC-ISO 9001:2015, for the Quality Management System in the municipality of Cota. Currently, the company entities, organizations and the public and private sectors are willing to make organizational changes in order to obtain certification in quality, achieve the recognition, to comply with the strategic objectives of the entity, improve internal processes, to meet the needs and expectations of customers and stakeholders.

For this reason it is necessary to design a procedure of planning and management, change management, in order to establish a methodology for the implementation and control of changes of the Integrated Planning and Management (Sipg), to mitigate the possible potential consequences that affect the operation of processes and the provision of the service in the entity.

Through the implementation of the document submitted, the procedure of change management with the aim of which is implemented in each of the seventeen (17) processes in the municipality of Cota. With the aim of view, manage, and implement best practices in the organizational culture to help decision-makers and the continuous improvement of the Quality Management System of the entity.

**Keywords:** Change Management, Quality Management System ISO 9001. 2015, procedure.

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Cota, es una entidad territorial de la división política y administrativa del Estado, con autonomía política, administrativa y fiscal [2], la cual no tienen documentando e implementado el procedimiento de Gestión de Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, que permita identificar, controlar y mitigar las necesidades de cambio, las consecuencias potenciales que pueden afectar la operación de los diecisiete (17) procesos de la Administración Municipal de Cota, la integridad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la prestación del servicio a los ciudadanos y las demás partes interesadas que intervienen en el mismo.

La Alcaldía Municipal de Cota tienen proyectado obtener la certificación de calidad en la NTC-ISO 9001:2015 en el mes de Noviembre del 2018, uno de los requisitos de la norma es el 6.3 de planificación de cambios si no se tienen documentado e implementado el auditor del ente certificador puede dejarnos un hallazgo mayor que

no tener evidencia se está implementado la gestión de cambio para dar solución a esta posible situación se debe diseñar el procedimiento de gestión del cambio del proceso de Planeación del Desarrollo, ya se cuenta con el personal calificado, con los conocimientos de la norma NTC ISO 9001:2015 capaz de documentar e implementar en cada uno de los diecisiete (17) procesos y se cuenta con sistema de información (Almera) se puede cargar el documento del procedimiento y los formatos y/o registro que están relacionados. Con la implementación de este procedimiento al interior de la entidad se estaría gestionando de una forma eficaz los riesgos de gestión y las oportunidades de mejora en 90% y eliminando las fallas en 80% productos y/o servicios asociadas a la calidad del producto y uno de los contra beneficios de este proyecto es la resistencia a la cambio.

## 1. MATERIALES Y MÉTODOS

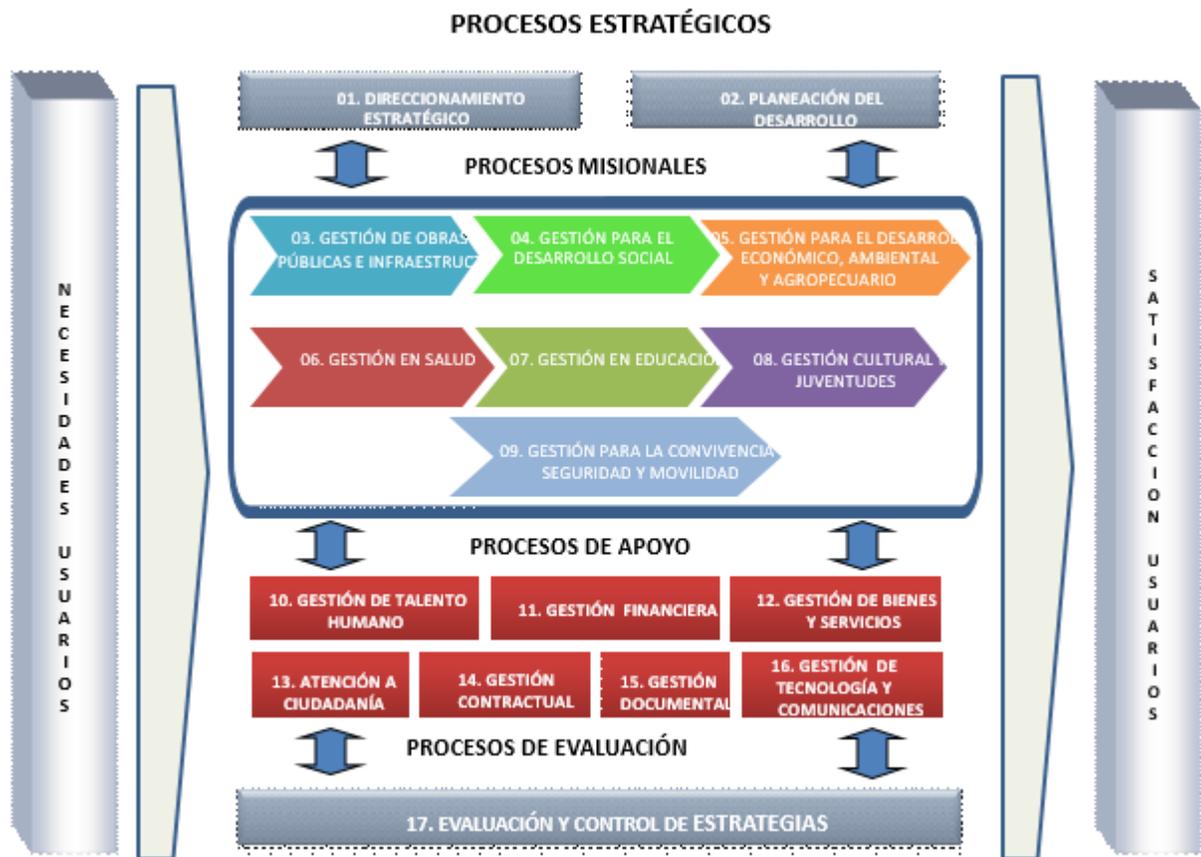
### 1.1 ENTIDAD PÚBLICA

La Alcaldía Municipal de Cota es una entidad territorial de la división política y administrativa del Estado. La estructura orgánica de la entidad, se encuentra conformada por nueve (9) Secretarías y dos (2) Direcciones, como se puede observar en la tabla 1.

Tabla1. Dependencias de la Administración Municipal de Cota

| DIRECCIONES                                                                                                                | SECRETARÍAS Y OFICINAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirección de Control Interno</li> <li>2. Dirección de Talento Humano.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas.</li> <li>2. Secretaría de Hacienda.</li> <li>3. Secretaría General y de Gobierno.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Comisaría de Familia.</li> <li>b. Almacén General.</li> <li>c. Inspección de Policía 1 y 2.</li> <li>d. Archivo Central.</li> <li>e. Contratación.</li> </ol> </li> <li>4. Secretaría de Desarrollo Social.</li> <li>5. Secretaria de Desarrollo Económico, Ambiental y Agropecuario.</li> <li>6. Secretaría de Salud.</li> <li>7. Secretaría de Cultura y Juventudes</li> <li>8. Secretaria de Educación.</li> <li>9. Secretaría de Planeación               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SISBEN</li> <li>b. Sistemas</li> </ol> </li> </ol> |

La Alcaldía Municipal de Cota, por medio de la Resolución 110.64.00089 de Marzo del 2015, adopto el Mapa de Procesos para el Sistema de Gestión de Calidad, en el cual cuenta con (4) cuatro tipos de procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y de Evaluación [3], por lo tanto su modelo de operación se fundamenta en diecisiete (17) procesos los cuales se interrelacionan entre sí y los cuales trabajan bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), como se presenta a continuación:



**Ilustración 1. Mapa de procesos de la Alcaldía Municipal de Cota**  
Fuente: Tomado de <http://www.cota-cundinamarca.gov.co>

## 1.2 NTC- ISO 9001

La Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001 versión 2015 es una decisión estratégica para las entidades u organizaciones públicas y privadas que le puede ayudar a mejorar continuo de sus procesos y la interacción de los mismos, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la direccionamiento estratégica de la organización o entidad. La última versión de la ISO 9001 incluyo un pensamiento basado en el riesgo dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados. [4]

### 1.3 CICLO PHVA (PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR)

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los diecisiete (17) procesos y al Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En el proceso de Planeación del Desarrollo en el procedimiento Planeación y Gestión del Cambio, se describen brevemente las siguientes fases:

- **Planificar:** Establecer los objetivos del proceso y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo a los requisitos con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer:** Realizar las actividades del procedimiento e implementar lo planificado.
- **Verificar:** Evaluar el resultado de las acciones y de las actividades establecidas en el procedimiento.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño del proceso.[5]

### 1.4 LEVANTAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Cuando se realiza el levantamiento de los procedimientos se formalizar la forma de realizar actividades antes ejecutadas de forma empírica [6] resulta más sencillo establecer los procesos de acuerdo a los procedimientos, puesto que se cuenta con información formal sobre la forma de ejecutar las actividades o tareas. Para estos efectos, frecuentemente resulta de gran ayuda consultar documentación técnica relacionada con el tema de análisis administrativo e inclusive analizar la forma en que la entidad cumple con sus objetivos y las metas establecidas por la entidad.

La propuesta para el levantamiento del procedimiento se divide en las siguientes etapas:

**1.1 Identificación del objetivo del procedimiento:** Al identificar el objetivo del procedimiento, se debe explicar en forma resumida el propósito general del procedimiento, este debe ser medible, coherente con el alcance y su redacción debe contener un verbo en infinitivo.

**Nota:** Principalmente debe responder a los siguientes aspectos:

- ¿Qué hace el proceso? Inicia con un verbo que indique la acción.
- ¿Para qué lo hace? Está directamente relacionado con el propósito o la razón de ser del proceso.
- ¿Cuál es la finalidad? Lo que quieren alcanzar el proceso [7].

**1.2 Identificación del alcance del procedimiento:** Se identifica el inicio y el fin del procedimiento, determinado por la primera y última actividad.

**1.3 Identificación del responsable del procedimiento:** Se identifica al cargo o rol del líder del procedimiento quien es responsable de desarrolla las actividades que se establecen en el procedimiento.

**1.4 Identificación de los productos y servicios:** Se deben menciona los productos y servicios que está asociado al procedimiento que se está documentando.

**1.5 Identificación de recursos:** Se debe identificar los medios empleados para desarrollar el proceso, pueden ser:

- **Talento humano o persona:** Identifica al cargo o rol de los funcionarios que ha sido nombrado por su superior inmediato como el encargado de garantizar que el proceso total sea efectivo y eficiente [8].
- **Infraestructura:** Hace referencia a las instalaciones, equipos, incluyendo hardware y software, tecnologías de la información, comunicación y servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad.
- **Ambiente de trabajo o ambiente para la operación de los procesos:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo, estas condiciones pueden incluir factores físicos (por ejemplo: temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación de aire, higiene, ruido), sociales (por ejemplo: no discriminatorio, ambiente de trabajo tranquilo, libre de conflictos) y psicológicos (por ejemplo: reducción del estrés, prevención, prevención de síndromes de agotamiento, cuidado de las emociones).

**1.6 Identificación del marco legal:** Se deberá identificar la normatividad o actos administrativos que indican la necesidad u obligatoriedad del procedimiento.

**1.7 Identificación del glosario o terminología:** Se describen la(s) palabras(s) o terminología(s) clave(s), necesarias para facilitar la comprensión del procedimiento.

**1.8 Identificación de las actividades:** Se deberá identificar cada una de actividades necesarias para desarrollar la secuencialmente y lógicamente. Su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo y se debe indicar:

- El (los) cargos o roles responsables de ejecutar la actividad del procedimiento.
- Se explica de forma detallada la acción que se está desarrollando.
- Se mencionan los documentos que están asociadas a cada una de las actividades y son necesarios para gestionar adecuadamente el procedimiento.

**1.9 Diagramación del procedimiento:** La diagramación de un procedimiento es la representación gráfica del mismo se debe estructurar el diagrama de flujo de la siguiente manera:

- Debe de indicarse claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Un elemento del diagrama no puede tener más de una salida, si no es un elemento de decisión.

- La descripción de una actividad debe ir en verbo infinitivo.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él por la parte inferior y/o derecha.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo.
- La descripción del proceso y participantes del procedimiento siempre estarán situados en las columnas situadas al lado derecho. [9]
- Al ser definidos todos los parámetros necesarios para el diseño del procedimiento se procede al diseño y elaboración del diagrama de flujo, el cual debe buscar describir gráficamente mediante símbolos, las distintas actividades que componen un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica. La simbología que se utilizó para la diagramación del procedimiento ANSI (Instituto Nacional de Normalización Estadounidense), esta simbología se muestre en el cuadro 1 continuación:

| <b>Símbolo</b>                                                                      | <b>Significado</b>              | <b>¿Para que se utiliza?</b>                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Inicio / Fin</b>             | Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.                                                       |
|    | <b>Operación / Actividad</b>    | Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento. |
|   | <b>Documento</b>                | Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.       |
|  | <b>Datos</b>                    | Indica la salida y entrada de datos.                                                                     |
|  | <b>Almacenamiento / Archivo</b> | Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.                        |
|  | <b>Decisión</b>                 | Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.                        |

**Cuadro 1. Simbología ANSI utilizada para el diagrama de flujo**  
**Figura 2. Diagrama De Flujo.**

## **2. RESULTADOS Y DISCUSIONES**

A continuación, se describe los resultados obtenidos de la información recolectada para diseñar el procedimiento de planificación y gestión del cambio bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Municipal de Cota, permitiendo desarrollar cada uno de los objetivos que se plantearon para el desarrollo de este artículo.

## **2.1 Situación actual**

La Alcaldía Municipal de Cota Cundinamarca, no tienen documentando e implementado el procedimiento de Gestión de Cambio en el Sistema de Gestión de Calidad, que permita identificar, controlar y mitigar las necesidades de cambio en cada uno de los proceso, lo cual puede generar consecuencias potenciales que pueden afectar la operación de los diecisiete (17) procesos de la Administración Municipal de Cota, la integridad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la prestación del servicio a los ciudadanos y las demás partes interesadas que intervienen en el mismo.

## **2.2 Requerimientos**

Para el diseño del procedimiento el diseño del procedimiento de planificación y gestión del cambio, se basado en el numeral 6.3 planificación de los cambios de la Norma técnica ISO 9001:2015, el cual establece cuando una empresa o entidad pública determinar la necesidad de realizar cambios, los debe llevar a cabo de manera planificada, se debe describe el propósito de los cambios que se quieren implementar al interior de la entidad y sus consecuencias potenciales o riesgos que pueden llegar afectar la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, los recursos, roles responsabilidades que se deben asignar a dichos cambios.

## **2.3 Propuesta del procedimiento de planificación y gestión del cambio**

Se documenta este procedimiento de acuerdo a la guía de elaboración de los documentos del Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPG) y al procedimiento de elaboración y codificación de los documentos del Sistema Integrado de Planeación y Gestión (SIPG), la cual establece los lineamientos para la elaboración, codificación y control de los documentos generados por los procesos de la entidad.

Es importante mencionar que cuando se diseña y documenta un procedimiento existe una relación implícita con el proceso, ya que se encuentra interrelacionado con alguna de las actividades del proceso de Planeación del Desarrollo.

### **2.3.1 Objetivo del procedimiento**

Establecer la metodología para la implementación y control de los cambios del Sistema Integral de Planeación y Gestión (SIPG), con el fin de mitigar las consecuencias potenciales que afecten la operación de los procesos, la prestación del servicio de la entidad.

### **2.3.2 Alcance del procedimiento:**

Este procedimiento inicia con la Identificación y registro del cambio, su propósito, la justificación y la estrategia de gestión del cambio y finaliza con el seguimiento y evaluación al cambio realizado. El procedimiento aplica a todos los procesos de la Gobernación de Cundinamarca que requieran realizar cambios que puedan generar un impacto significativo en el Sistema Integral de Gestión y Control.

### 2.3.3 Recursos:

Los recursos que debe determinar y proporcionar la entidad para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo [10] de procedimiento son:

- Infraestructura: Elementos de oficina, muebles y enseres de oficina.
- Tecnológico: Equipo de cómputo, Software y hardware, video beam, cámara, elementos de almacenamiento tecnológico.
- Financiero: Recursos asignados por presupuesto para gasto y funcionamiento.
- Persona: Personal de planta, personal de apoyo y profesionales competentes (contratistas) y consultor.
- Condiciones favorables en los puestos de trabajo, tecnológicos, de iluminación, ventilación, factores físicos, psicológicos y sociales.

### 2.3.4 Productos y servicios: Formato de gestión de cambio.

### 2.3.5 Glosario o terminología:

A continuación, se describe la(s) palabra(s) o terminología(s) clave(s), necesarias para facilitar la comprensión del procedimiento, estas son:

- **Cambio:** Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, sistemas, procedimientos. [11]
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Control de cambios:** Actividades para el control de las salidas después de la aprobación formal de su información de configuración del producto. [12]
- **Gestión del cambio:** Es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio. [13]
  
- **Descripción del Riesgo:** Narración o explicación de la forma como puede presentarse el riesgo. [14]

### 2.3.6 Marco legal: La normatividad aplicable a este procedimiento es:

- ✓ NTC ISO 9001:2015.

### 2.3.7 Actividades:

De acuerdo a la metodología que se estableció en este artículo en el numeral 1.8 se levantaron o documentaron las actividades de este procedimiento están ordenadas por orden cronológico, con su descripción, área responsable y los documentos o soportes de cada actividad, como se muestra en el cuadro 3 de información específica del procedimiento:

| ACTIVIDAD                                                           | RESPONSABLE                                                         | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DOCUMENTO Y/O REGISTRO                                 |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Inicio                                                              |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                        |
| 1. Identificar y registrar el cambio.                               | Líder del proceso.                                                  | Identificar y registrar el cambio, su propósito o el objetivo del cambio, la justificación, descripción del cambio, definir los recursos a utilizar, las estrategias de cambio                                                                                                                                                                      | Formato de Gestión de Cambio.                          |
| 2. Identificar los riesgos asociados al cambio.                     | Lider del proceso.                                                  | Identificar los riesgos que puedan producirse con el cambio y que impacten la operación del proceso, la prestación del servicio. Una vez identificados se deben establecer los controles asociados a los riesgos.<br><br><b>Nota:</b> Se debe actualizar el matriz de riesgos del proceso, con los riesgos y con los controles que se establecieron | Formato de Gestión de Cambio.                          |
| 3. Describir el impacto del cambio.                                 | Lider del proceso.                                                  | Describir el impacto del cambio a nivel del proceso, a nivel del sistema de gestión y definir el plan de actividades para la implementación del cambio.                                                                                                                                                                                             | Formato de Gestión de Cambio.                          |
| 4. Remitir por correo electrónico el formato de gestión del cambio. | Responsable del Proceso                                             | Remitir al correo electrónico calidad@alcaldiacota.gov.co de la Secretaría de Planeación el formato de gestión del cambio, una vez haya sido debidamente diligenciado.                                                                                                                                                                              | Formato<br>Formato de Gestión de Cambio.               |
| 5. Verificar la planificación de los cambios y aprobarlos.          | Secretario de Planeación<br>Líder operativo del grupo MECI-Calidad. | Analizar la información del cambio y evaluar si se requieren ajustes o si se puede aprobar el cambio.                                                                                                                                                                                                                                               | Formato de Gestión de Cambio.                          |
| ¿El cambio y su planificación es aprobada?                          | Secretario de Planeación<br>Líder operativo del grupo MECI-Calidad. | SI: Aprobar la solicitud de cambio y pasa a la actividad 4.<br>NO: Solicitar los ajustes requeridos y se devuelve a la actividad 2                                                                                                                                                                                                                  | Formato<br>Formato de Gestión de Cambio.               |
| 6. Implementar el cambio.                                           | Lider del proceso.                                                  | Implementar las actividades descritas en el formato de gestión del cambio, teniendo en cuenta los riesgos y controles establecidos.                                                                                                                                                                                                                 | Formato de Gestión de Cambio.                          |
| 7. Divulgar y sensibilizar sobre los cambios implementados.         | Lider del proceso.                                                  | Divulgar y sensibilizar el cambio a todos los funcionarios públicos, contratistas y partes interesadas.                                                                                                                                                                                                                                             | Registros que evidencien las actividades implementadas |
| 8. Realizar seguimiento y evaluación.                               | Lider del proceso.                                                  | Realizar seguimiento y evaluación al cambio realizado, evaluar sus impactos, resultados, beneficios o imprevistos.                                                                                                                                                                                                                                  | Formato de Gestión de Cambio.                          |
| Fin                                                                 |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                        |

**Cuadro 2. Información específica del procedimiento de planificación del cambio.**

Fuente: Autora.

### 2.3.8 Diagramación final del procedimiento:

Se diagrama el procedimiento en Visio para que los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal de Cota pueda leer más fácil las actividades y diferencia cuales son los puntos de control del procedimiento de planificación y gestión del cambio.

Con la información de las actividades que se describieron en el numeral 2.3.7 de este artículo, en la cual se define la metodología que utilizó para elaborar el diagrama de flujo del procedimiento como se muestra en la ilustración 2.

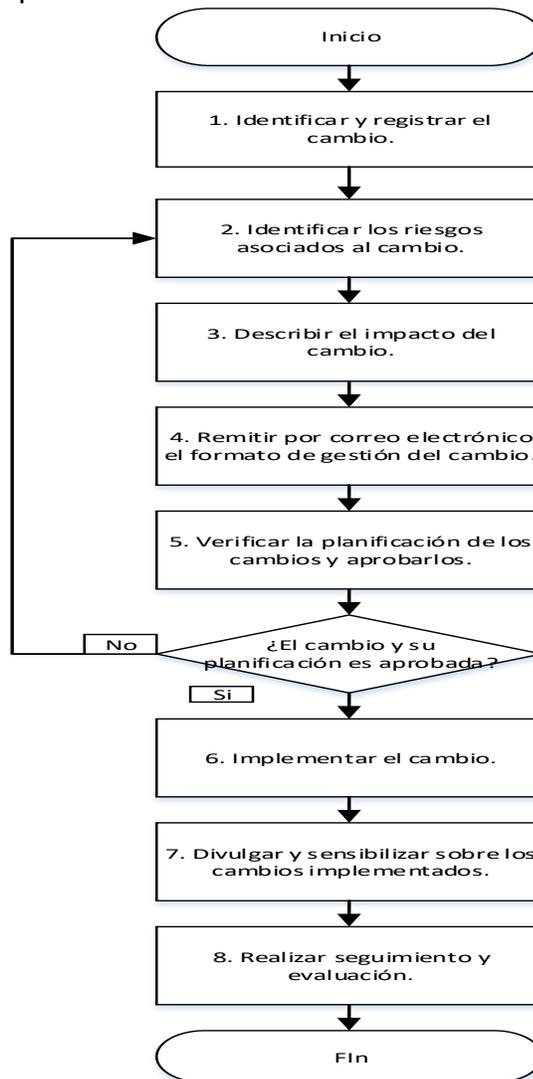


Ilustración 2. Diagrama de flujo del procedimiento de planificación y gestión del cambio.

Fuente: Autora.

### 3. CONCLUSIONES

- Este procedimiento se diseñó con la finalidad de que se implemente en cada uno de los diecisiete (17) procesos de la Administración Municipal De Cota, con el objetivo de visualizar, administrar e implementar mejores prácticas en la cultura organizacional que ayude a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la entidad [15].
- Después de investigar para que le sirve la gestión de cambio; pude concluir que sirve para garantizar el éxito de la organización o entidad ya que cuando se implemente de forma planificada y se empieza a incluir en la cultura organizacional el sistema de gestión de calidad asegura el éxito del mismo, ya que se involucran todos los funcionarios y contratista de la entidad.
- Con el diseño y la implementación de este procedimiento se minimiza los riesgos en la ejecución o implementación de los cambios, ya que se tienen estandarizado y documentado el paso a paso que se debe realizar cada líder de proceso para realizar cambios de forma eficiente y que no impacten a la entidad.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] ISO. Norma Internacional - Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario, ISO 9000:2015.

[2] Alcaldía Municipal de Cota (2017) Misión. En: <http://www.cota-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Mision-y-Vision.aspx> (2017).

[3] Alcaldía Municipal de Cota (2016) Resolución 110.64.00089 de Marzo del 2015. En: <http://www.cota-cundinamarca.gov.co> (2018).

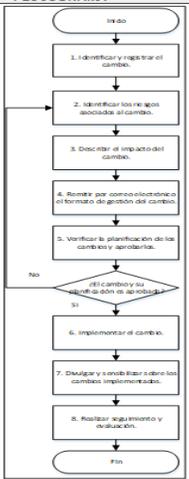
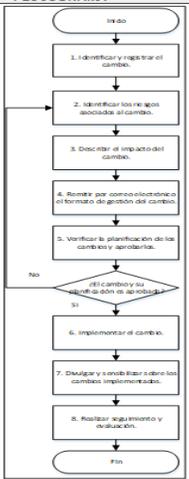
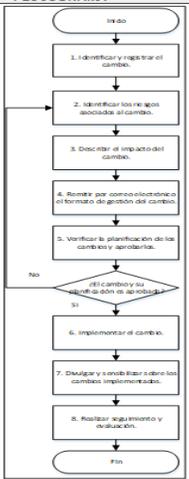
[4] ISO. Norma Internacional - Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos, ISO 9001:2015.

[5] Luis Alberto Currea Sáenz (2016) Monografía. En: <http://repositorio.uptc.edu.co/bitstream> (2016).

[6] MIDEPLAN (2009) Guía para el levantamiento de proceso. En: <http://docplayer.es/2738067-Guia-para-el-levantamiento-de-procesos.html> (2009)

- [7] Presidencia de la república (2016) Guía para la elaboración y control de documentos del SIGEPRE. En: <http://wp.presidencia.gov.co> (2016).
- [8] Gestipolis (2016) Gestión de procesos, mejoramiento continuo y reingeniería. En: <https://www.gestipolis.com> (2016).
- [9] Universidad de caliz (2007) Guía para la identificación y análisis den procesos. En: <http://servicio.uca.es> (2007).
- [10] Departamento Administrativo de la Función Pública (2014) Modelos estándar de Control Interno. En: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16532/3/VarilaBeltranDianaPaola2017.pdf> (2014).
- [11] Antonio Oviedo (2015) Cómo hacer una auditoria. En: <https://books.google.com.co> (2015).
- [12] Unidad de victimas (2015) Procedimiento de gestión del cambio. En: <https://www.unidadvictimas.gov.co> (2015).
- [13] Modesto Escobar (2000) La empresa e-business: transformación, modelo de gestión y planificación estratégica. En: <http://www.minetad.gob.es> (2000).
- [14] Ministerio del interior (2015) Guía para la administración de riesgos. En: <https://www.mininterior.gov.co> (2015).´
- [15] Diana Paola Varila Beltrán (2015) Guía de reconocimiento del liderazgo y compromiso dentro del Sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Municipal del Rosal. En: <https://repository.unimilitar.edu.co> (2017).´

# Anexo 1

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (SIPG)</b><br><b>(Sistema de Gestión de Calidad - Control Interno)</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PRC-PD-22                                       |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|-----------|-------------|-----------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|--|--|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|-----|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>PROCEDIMIENTO: Gestión del Cambio</b>                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Versión: 0.1                                    |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Fecha: 17-05-2018                               |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Página 1 de 1                                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>TIPO DE PROCESO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Estratégico                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>PROCESO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión de Calidad                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>OBJETIVO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Establecer la metodología para la implementación y control de los cambios del Sistema Integral de Planeación y Gestión (SIPG), con el fin de mitigar las consecuencias potenciales que afecten la operación de los procesos, la prestación      |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>ALCANCE:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Este procedimiento inicia con la identificación y registro del cambio, su propósito, la justificación y la estrategia de gestión del cambio y finaliza con el seguimiento y evaluación al cambio realizado. El procedimiento aplica a todos los |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>RECURSOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Infraestructura, Elementos de oficina, muebles y reseres de oficina.                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>PRODUCTO Y SERVICIOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Formato de gestión de cambio.                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>ÍTEM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>TÉRMINO</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>GLOSARIO O TERMINOLOGÍA:</b>                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>DEFINICIÓN</b>                               |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cambio                                                                                                                                                                                                                                          | Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, sistemas, procedimientos y/o prácticas de trabajo.                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Gestión                                                                                                                                                                                                                                         | Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Gestión del cambio                                                                                                                                                                                                                              | Es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Descripción del Riesgo                                                                                                                                                                                                                          | Narración o explicación de la forma como puede presentarse el riesgo.                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>MARCO JURÍDICO</b><br>Decreto 1072 de 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PROCEDIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">FLUJOGRAMA</th> <th style="width: 20%;">ACTIVIDAD</th> <th style="width: 15%;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 30%;">DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</th> <th style="width: 15%;">DOCUMENTO Y/O REGISTRO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">  </td> <td>Inicio</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. Identificar y registrar el cambio.</td> <td>Lider del proceso.</td> <td>Identificar y registrar el cambio, su propósito o el objetivo del cambio, la justificación, descripción del cambio, definir los recursos a utilizar, las estrategias de cambio.</td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td>2. Identificar los riesgos asociados al cambio.</td> <td>Lider del proceso.</td> <td>Identificar los riesgos que puedan producirse con el cambio y que impacten la operación del proceso, la prestación del servicio. Una vez identificados se deben establecer los controles asociados a los riesgos.<br/><i>Nota: Se debe actualizar la matriz de riesgos del proceso, con los riesgos y con los controles que se establecieron</i></td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td>3. Describir el impacto del cambio.</td> <td>Lider del proceso.</td> <td>Describir el impacto del cambio a nivel del proceso, a nivel del sistema de gestión y de finir el plan de actividades para la implementación del cambio.</td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td>4. Remitir por correo electrónico el formato de gestión del cambio.</td> <td>Responsable del Proceso</td> <td>Remitir al correo electrónico calidad@alcaldia.cota.gov.co de la Secretaría de Planeación el formato de gestión del cambio, una vez haya sido debidamente diligenciado.</td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td>5. Verificar la planificación de los cambios y aprobarlos.</td> <td>Secretario de Planeación<br/>Lider operativo del grupo MECL- Calidad.</td> <td>Analizar la información del cambio y evaluar si se requieren ajustes o si se puede aprobar el cambio.</td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td>¿El cambio y su planificación es aprobada?</td> <td>Secretario de Planeación<br/>Lider operativo del grupo MECL- Calidad.</td> <td>SI: Aprobar la solicitud de cambio y pasa a la actividad 4.<br/>NO: Solicitar los ajustes requeridos y se devuelve a la actividad 2.</td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td>6. Implementar el cambio.</td> <td>Lider del proceso.</td> <td>Implementar las actividades descritas en el formato de gestión del cambio, teniendo en cuenta los riesgos y controles establecidos.</td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td>7. Divulgar y sensibilizar sobre los cambios implementados.</td> <td>Lider del proceso.</td> <td>Divulgar y sensibilizar el cambio a todos los funcionarios públicos, contratistas y partes interesadas.</td> <td>Registros que evidencian las actividades implementadas</td> </tr> <tr> <td>8. Realizar seguimiento y evaluación.</td> <td>Lider del proceso.</td> <td>Realizar seguimiento y evaluación al cambio realizado, evaluar sus impactos, resultados, beneficios o imprevistos.</td> <td>Formato de Gestión de Cambio.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fin</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 | FLUJOGRAMA | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | DOCUMENTO Y/O REGISTRO |  | Inicio |  |  |  | 1. Identificar y registrar el cambio. | Lider del proceso. | Identificar y registrar el cambio, su propósito o el objetivo del cambio, la justificación, descripción del cambio, definir los recursos a utilizar, las estrategias de cambio. | Formato de Gestión de Cambio. | 2. Identificar los riesgos asociados al cambio. | Lider del proceso. | Identificar los riesgos que puedan producirse con el cambio y que impacten la operación del proceso, la prestación del servicio. Una vez identificados se deben establecer los controles asociados a los riesgos.<br><i>Nota: Se debe actualizar la matriz de riesgos del proceso, con los riesgos y con los controles que se establecieron</i> | Formato de Gestión de Cambio. | 3. Describir el impacto del cambio. | Lider del proceso. | Describir el impacto del cambio a nivel del proceso, a nivel del sistema de gestión y de finir el plan de actividades para la implementación del cambio. | Formato de Gestión de Cambio. | 4. Remitir por correo electrónico el formato de gestión del cambio. | Responsable del Proceso | Remitir al correo electrónico calidad@alcaldia.cota.gov.co de la Secretaría de Planeación el formato de gestión del cambio, una vez haya sido debidamente diligenciado. | Formato de Gestión de Cambio. | 5. Verificar la planificación de los cambios y aprobarlos. | Secretario de Planeación<br>Lider operativo del grupo MECL- Calidad. | Analizar la información del cambio y evaluar si se requieren ajustes o si se puede aprobar el cambio. | Formato de Gestión de Cambio. | ¿El cambio y su planificación es aprobada? | Secretario de Planeación<br>Lider operativo del grupo MECL- Calidad. | SI: Aprobar la solicitud de cambio y pasa a la actividad 4.<br>NO: Solicitar los ajustes requeridos y se devuelve a la actividad 2. | Formato de Gestión de Cambio. | 6. Implementar el cambio. | Lider del proceso. | Implementar las actividades descritas en el formato de gestión del cambio, teniendo en cuenta los riesgos y controles establecidos. | Formato de Gestión de Cambio. | 7. Divulgar y sensibilizar sobre los cambios implementados. | Lider del proceso. | Divulgar y sensibilizar el cambio a todos los funcionarios públicos, contratistas y partes interesadas. | Registros que evidencian las actividades implementadas | 8. Realizar seguimiento y evaluación. | Lider del proceso. | Realizar seguimiento y evaluación al cambio realizado, evaluar sus impactos, resultados, beneficios o imprevistos. | Formato de Gestión de Cambio. |  | Fin |  |  |  |
| FLUJOGRAMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE                                                                                                                           | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DOCUMENTO Y/O REGISTRO                          |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Inicio                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1. Identificar y registrar el cambio.                                                                                                                                                                                                           | Lider del proceso.                                                                                                                    | Identificar y registrar el cambio, su propósito o el objetivo del cambio, la justificación, descripción del cambio, definir los recursos a utilizar, las estrategias de cambio.                                                                                                                                                                 | Formato de Gestión de Cambio.                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2. Identificar los riesgos asociados al cambio.                                                                                                                                                                                                 | Lider del proceso.                                                                                                                    | Identificar los riesgos que puedan producirse con el cambio y que impacten la operación del proceso, la prestación del servicio. Una vez identificados se deben establecer los controles asociados a los riesgos.<br><i>Nota: Se debe actualizar la matriz de riesgos del proceso, con los riesgos y con los controles que se establecieron</i> | Formato de Gestión de Cambio.                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3. Describir el impacto del cambio.                                                                                                                                                                                                             | Lider del proceso.                                                                                                                    | Describir el impacto del cambio a nivel del proceso, a nivel del sistema de gestión y de finir el plan de actividades para la implementación del cambio.                                                                                                                                                                                        | Formato de Gestión de Cambio.                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4. Remitir por correo electrónico el formato de gestión del cambio.                                                                                                                                                                             | Responsable del Proceso                                                                                                               | Remitir al correo electrónico calidad@alcaldia.cota.gov.co de la Secretaría de Planeación el formato de gestión del cambio, una vez haya sido debidamente diligenciado.                                                                                                                                                                         | Formato de Gestión de Cambio.                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5. Verificar la planificación de los cambios y aprobarlos.                                                                                                                                                                                      | Secretario de Planeación<br>Lider operativo del grupo MECL- Calidad.                                                                  | Analizar la información del cambio y evaluar si se requieren ajustes o si se puede aprobar el cambio.                                                                                                                                                                                                                                           | Formato de Gestión de Cambio.                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ¿El cambio y su planificación es aprobada?                                                                                                                                                                                                      | Secretario de Planeación<br>Lider operativo del grupo MECL- Calidad.                                                                  | SI: Aprobar la solicitud de cambio y pasa a la actividad 4.<br>NO: Solicitar los ajustes requeridos y se devuelve a la actividad 2.                                                                                                                                                                                                             | Formato de Gestión de Cambio.                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6. Implementar el cambio.                                                                                                                                                                                                                       | Lider del proceso.                                                                                                                    | Implementar las actividades descritas en el formato de gestión del cambio, teniendo en cuenta los riesgos y controles establecidos.                                                                                                                                                                                                             | Formato de Gestión de Cambio.                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 7. Divulgar y sensibilizar sobre los cambios implementados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lider del proceso.                                                                                                                                                                                                                              | Divulgar y sensibilizar el cambio a todos los funcionarios públicos, contratistas y partes interesadas.                               | Registros que evidencian las actividades implementadas                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 8. Realizar seguimiento y evaluación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Lider del proceso.                                                                                                                                                                                                                              | Realizar seguimiento y evaluación al cambio realizado, evaluar sus impactos, resultados, beneficios o imprevistos.                    | Formato de Gestión de Cambio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Fin                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>FECHA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>VERSIÓN</b>                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 17 de mayo del 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>NATURALEZA DEL CAMBIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>ELABORÓ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>REVISÓ</b>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>APROBÓ</b>                                   |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| Katherine Alfonso Beltrán<br>Secretaría de Planeación<br>Profesional de apoyo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 | Andrea Neuque García<br>Secretaría de Planeación<br>Profesional de apoyo.                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Secretario de Planeación<br>Arq. Fernando Muñoz |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| <b>FECHA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>FECHA</b>                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>FECHA</b>                                    |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |
| 17 de mayo del 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                 | 17 de mayo del 2018.                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 17 de mayo del 2018.                            |            |           |             |                             |                        |                                                                                    |        |  |  |  |                                       |                    |                                                                                                                                                                                 |                               |                                                 |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                     |                    |                                                                                                                                                          |                               |                                                                     |                         |                                                                                                                                                                         |                               |                                                            |                                                                      |                                                                                                       |                               |                                            |                                                                      |                                                                                                                                     |                               |                           |                    |                                                                                                                                     |                               |                                                             |                    |                                                                                                         |                                                        |                                       |                    |                                                                                                                    |                               |  |     |  |  |  |

