

20-48.05

1. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.

- **Líder de calidad:** Se encarga de elaborar, actualizar, socializar y velar por el cumplimiento del presente documento.
- **Líderes de proceso:** Encargados de identificar los cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad, generar los requerimientos que contemplen la justificación del cambio y comunicar a los responsables involucrados.
- **Todos los colaboradores:** Se encargan de dar cumplimiento a las directrices establecidas en el presente documento.

2. INTRODUCCION.

Se hace necesario la Gestión del Cambio con el fin de establecer un proceso estructurado y un conjunto de herramientas para liderar los diferentes cambios que se presentan y así lograr el resultado deseado.

3. OBJETIVOS

Definir las actividades necesarias para implementar de manera planificada los cambios que surjan en la E.S.E Hospital Santa Margarita que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad. Esto debe considerar los objetivos, las posibles consecuencias, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades, con el fin de establecer acciones que impacten positivamente las actividades programadas dentro de los procesos.

4. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos de la ESE Hospital Santa Margarita, comenzando con la identificación de la necesidad de cambio, ya sea que genere un impacto positivo o negativo, y finalizando con la evaluación de la efectividad de las acciones tomadas durante la implementación del cambio.

5. DEFINICIONES.

- **Cambio:** Referente a cualquier adición, eliminación, modificación temporal o permanente realizada a un sistema existente.
- **Consecuencia:** Hecho o acontecimiento derivado o que resulta inevitable y forzosamente de otro.
- **Gestión del Cambio:** Es la práctica formal que atiende, tramita y asegura los cambios en un producto, proceso, sistema en el ámbito de los servicios, que se introduce e implementa de forma controlada y coordinada, con el fin de minimizar la

20-48.05

probabilidad de interrupción, alteraciones no autorizadas y errores mediante el análisis, la implementación y el seguimiento de todos los cambios solicitados.

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Control de cambios:** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de la información sobre configuración del producto o servicio.
- **Partes interesadas:** Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia.

6. REQUISITOS.

LEGALES	OTROS
	Acreditación nacional en salud.

7. INSUMOS, MATERIALES O EQUIPOS.

DETALLE	CANTIDAD
Humanos y tecnológicos	

8. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

8.1 Condiciones generales:

Todos los cambios organizacionales que afecten el Sistema de Gestión de Calidad deberán ser evaluados y aprobados por el comité de gestión y Desempeño.

CAMBIOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA:

- **Direccionamiento Estratégico:** Nuevos direccionamientos, lineamientos o planeación estratégica, Cambios en la estructura institucional (líneas de mando, nuevos cargos, nueva administración).
 - Ajustes en la Plataforma Estratégica de la institución
 - Infraestructura física y tecnológica de la institución
 - Nuevos esquemas de trabajo.
 - Actualización de organigrama o cambios en la estructura del personal (eliminación o creación de nuevo cargo)
 - Actualización de manuales de Funciones y Competencias Laborales.
 - Apertura de nuevos servicios o cambio de complejidad de los existentes.
 - Nuevos proyectos

20-48.05

- Apertura de un nuevo servicio
- **Cambios en los procesos por nuevos lineamientos de Gestión de Calidad.**
 - Ajustes en la estructura del Sistema de Gestión de la calidad por inclusión, eliminación o reestructuración de procesos (Mapa de procesos)
 - Cambios en normatividad aplicable a la institución.
 - Eventos catastróficos no esperados.

8.2 Procedimiento Gestión del Cambio

N° ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1. Identificar la situación de cambio	<p>Identificar la necesidad del cambio que pueda afectar el funcionamiento de los procesos, prestación del servicio y al Sistema de Gestión de la Calidad derivados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustes en la Plataforma Estratégica de la institución • Infraestructura física y tecnológica de la institución • Nuevos esquemas de trabajo. • Actualización de organigrama o cambios en la estructura del personal (eliminación o creación de nuevo cargo) • Actualización de manuales de Funciones y Competencias Laborales. • Apertura de nuevos servicios o cambio de complejidad de los existentes. • Nuevos proyectos • Apertura de un nuevo servicio • Ajustes en la estructura del Sistema de Gestión de la calidad por inclusión, eliminación o 	Líderes de Procesos

20-48.05

	<p>reestructuración de procesos (Mapa de procesos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en normatividad aplicable a la institución. • Eventos catastróficos no esperados <p>Una vez identificada la necesidad de cambio, se debe generar el requerimiento utilizando el CAL-MJC-for-096 Formato Gestión del Cambio, que deberá incluir la identificación del cambio en términos de objetivo, justificación y alcance. Este requerimiento debe ser enviado con copia al área de Calidad.</p>	
2. Conformación del equipo	El área de Calidad evaluará la solicitud de cambio y determinará las partes involucradas que se verán directamente afectadas, según el alcance del cambio. Luego, enviará una citación por medio de correo electrónico con el fin de realizar una mesa de trabajo, para definir las etapas del cambio y su impacto en la institución.	Calidad y Líderes de Procesos
3. Diagnóstico del cambio	Elaborar un diagnóstico con el equipo designado, completando el formato Formato Gestión del Cambio, en el cual se evaluará la viabilidad técnica, operativa y financiera. Además, se identificarán los riesgos potenciales, el impacto del cambio, las partes interesadas involucradas y se determinarán las necesidades de comunicación relacionadas con el cambio.	Equipo Responsable del Cambio
4. Planeación del cambio	<p>Desarrollar un plan para implementar el cambio de forma controlada, coordinada y puntual, documentando todos los detalles en el formato correspondiente.</p> <p>Establecer la fecha, los procesos involucrados en el cambio, una</p>	Equipo Responsable del Cambio

20-48.05

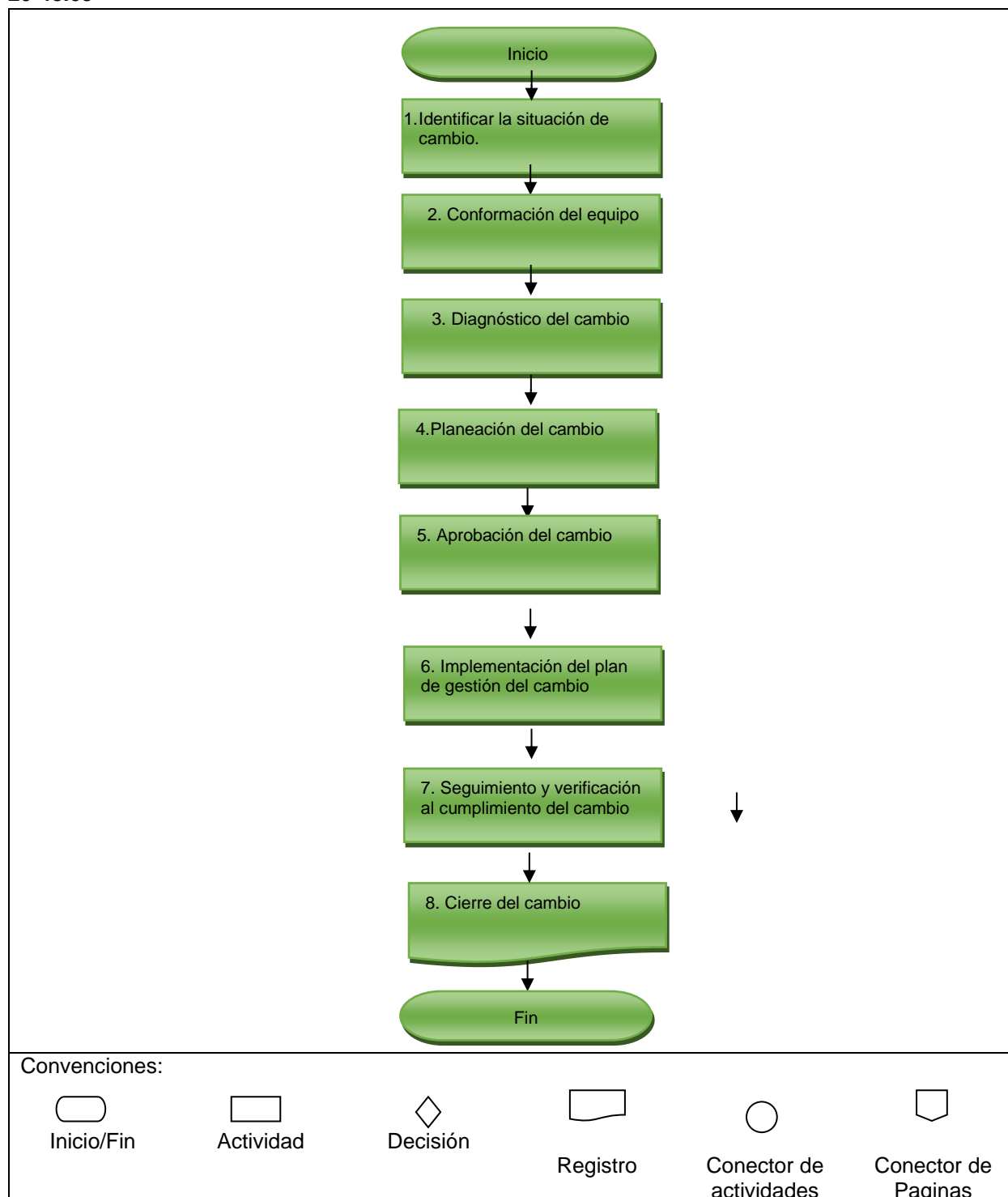
	<p>descripción del propósito del cambio y las posibles consecuencias derivadas de este. Determinar si el cambio afecta la integridad del sistema de gestión y qué requisitos serán impactados. Definir los recursos necesarios y los responsables de cada actividad (previas, durante y posteriores al cambio). Incluir la fecha de inicio y fin, los entregables/evidencias, así como las fechas de seguimiento del plan.</p> <p>Es fundamental implementar las medidas de prevención y control necesarias antes de la implementación, basándose en los riesgos identificados.</p> <p>Registro: GMC-CAL-for-018 Formato de planeación de gestión del cambio. GMC-CAL-for-009 Acta de reunión.</p>	
5. Aprobación del cambio	<p>Un miembro del equipo encargado del cambio presentará la justificación ante el equipo directivo, explicando la necesidad del cambio, la relevancia de las actividades propuestas, los recursos requeridos para llevarlas a cabo y las fechas planteadas para su implementación.</p> <p>Si el cambio es aprobado, se procederá con la actividad 6. Si se requiere ajustar la justificación o el contenido, se regresará a la actividad.</p> <p>Siempre que se lleve a cabo la apertura de un nuevo servicio se debe llevar a cabo la planificación el control de cambios. (es mejor incluirlo en el listado de la parte inferior)</p>	Equipo Responsable del Cambio

20-48.05

6. Implementación del plan de gestión del cambio	Llevar a cabo las actividades planificadas para implementar el cambio, aplicando las acciones necesarias para mitigar los riesgos identificados. Además, se deberá comunicar a las partes interesadas los cambios realizados, destacando las responsabilidades que surgen a partir de dichos cambios, tal como se definió en el plan de acción. Es importante dejar evidencia de la ejecución de cada actividad.	Equipo Responsable del Cambio
7. Seguimiento y verificación al cumplimiento del cambio	Realizar seguimiento continuo de la ejecución del cambio, verificando que se cumplan tanto su implementación como la comunicación a las partes interesadas, según las fechas previamente establecidas. Este seguimiento se basará en la validación de los registros de ejecución de las actividades. Si se detectan retrasos en alguna de las actividades, se deberá proporcionar retroalimentación a los líderes responsables y solicitar la pronta ejecución de las acciones pendientes.	Equipo de Calidad
8. Cierre del cambio	El cierre efectivo del proceso se establece al verificar que las actividades relacionadas con la Gestión del Cambio se hayan implementado de acuerdo con el propósito original planteado. Los líderes de proceso serán responsables de proporcionar la evidencia de las acciones realizadas, dejando un registro detallado de las observaciones y la fecha en que se considera cerrado el proceso en el CAL-MJC-for-096 Formato Gestion del Cambio	Equipo de Calidad

9. FLUJOGRAMA.

20-48.05



10. BIBLIOGRAFIA.



20-48.05

- ISO 9001: 2015

11. ANEXOS.

GMC-CAL-for-018 Formato de planeación de gestión del cambio

12. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Líder de Calidad	Asesora de Control Interno	Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
1	17/04/2025	8	Líder de Calidad	Actualización del documento por: Duván Felipe Ochoa Toro – Líder de Calidad Revisado por: Karen Roldan – Asesora de Control Interno Aprobado por: Aicardo Solís - Gerente