


|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>1 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN<br/>03</b>     |

## 1. OBJETIVO

Planear y desarrollar la planificación de cambios que requiera la organización, mediante la formulación de políticas, planes, metodologías, estrategias, indicadores acordes con la necesidad de la entidad, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento debe aplicarse en el desarrollo de las actividades propias de todos los procesos de la entidad, tendientes al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en las Normas NTC ISO 9001:2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y la normatividad vigente, así como los que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, determine.


## 3. DEFINICIONES

**Aseguramiento de la Calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Cadena de Valor:** Es la interrelación de los procesos dirigidos a satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes y/o partes interesadas.

**Capacidad:** Capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, las partes interesadas y los legales y reglamentarios aplicables.

**Contexto de la organización.** Análisis de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>2 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>         |

**Comprensión necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios aplicables, la entidad debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

**Definición Operacional del Proceso.** Establecer requisitos, sistemas de aseguramiento de la calidad, procedimientos, formas y demás aspectos operativos y administrativos a considerar en el funcionamiento de cada una de las operaciones que conforman el proceso que se está normalizando, para que éstas logren niveles de eficiencia y efectividad que contribuyan a alcanzar la misión o función básica del mismo.


**Gestión del riesgo:** proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

**Integridad.** Busca asegurar la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual es necesario preguntarse si las entradas cambian debido a este nuevo proceso o no; de igual forma al momento de la implementación de procesos se verificará que no haya factores que afecten el cumplimiento de los requisitos del cliente.

**Normalización.** Proceso participativo, sistemático y continuo a través del cual se llega a un consenso sobre los aspectos que deberán definirse y ponerse en práctica para que un proceso administrativo u operativo, obtenga y mantenga la capacidad de generar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, haciendo un aprovechamiento óptimo de los recursos asignados.

**Planificación de cambios.** Estrategia que determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, los cuales deben ejecutarse de manera planificada y controlada teniendo en cuenta: a) el propósito de los cambios y

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>3 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>         |

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

**Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.


**Parte Interesada:** Se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. La norma ISO 9001:2015 lo define como persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad.

**Influencia:** Capacidad de la Parte Interesada para afectar los productos y/o servicios de la entidad.

**Planificación de cambios.** Estrategia que determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales deben ejecutarse de manera planificada y controlada teniendo en cuenta: a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b). la integridad del sistema de gestión de la calidad; c). la disponibilidad de recursos; d). la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

**Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

**Revisión por la Dirección:** Establecimiento de los lineamientos para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Dirección, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos estipulados.

|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>4 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>         |

**Riesgo de gestión:** posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

**Riesgo de corrupción:** posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Riesgo de seguridad digital:** combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.

#### 4. CONDICIONES GENERALES


Se requiere que el personal involucrado, conozca sus responsabilidades respecto al desarrollo de cada una de las actividades a ejecutar relacionadas en el formato Cronograma de actividades código 0400-15-08-08-87 y descritas en el procedimiento.

#### CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN

La Contraloría General de Santiago de Cali, se adapta a los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015, entre ellos el Contexto de la Organización, entendido como las cuestiones externas e internas, necesidades y expectativas que puedan afectar directa o indirectamente el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

La comprensión del contexto estratégico en la CGSC, implica un análisis detallado de los factores que inciden sobre el sector en que se encuentra posicionada “Control Fiscal”, lo que implica un diagnóstico situacional a través de diferentes metodologías como las cinco Fuerzas de Porter, Perfil de oportunidades y amenazas, Pestel, Perfil de capacidad interna y la matriz DOFA, entre otros; siendo estas herramientas útiles para entender las necesidades de la organización y dar cumplimiento a los nuevos requisitos.

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>5 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>         |

## ANÁLISIS DE CONTEXTO PARA EL PROCESO

- ✓ **Factores externos.** Se tendrá en cuenta factores como: cambios normativos que incidan en el control fiscal, implementación de nuevas guías, metodologías, modelos, políticas públicas y su correlación con la matriz de riesgos, por cuanto al aparecer un nuevo lineamiento, se generan nuevos riesgos y oportunidades.
- ✓ **Factores internos:** Se tendrá en cuenta las acciones para abordar riesgos y oportunidades; se integrarán e implementarán las acciones en los procesos del sistema de gestión de la calidad y evaluará la eficacia de estas acciones.

## PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando la CGSC determine que existe una necesidad de actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad, se deberá realizar de forma controlada. Todos los cambios se planificarán y después se ratificarán o dejarán en firme. Se evaluará la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que podría verse comprometida al realizar el cambio.


La CGSC considerará si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio; si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad; y son necesarios para impulsar el cambio. Estos cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, obedecerán a la mejora continua, siendo necesario sujetarse a un método para gestionar los cambios a fin de garantizar la integridad del sistema de gestión, para lo cual se aplicarán los pasos que se desarrollarán para este caso en este procedimiento.

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.

La revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre:

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>6 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>         |

- a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección
- b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:
- a. La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
  - b. El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad
  - c. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos
  - d. Las no conformidades y las acciones correctivas
  - e. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
  - f. Los resultados de las auditorías internas
  - g. El desempeño de los proveedores externos
  - h. Se adecuan los recursos
  - i. La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
  - j. Las oportunidades de mejora.


Una vez ha sido revisado por la dirección se tienen que incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con:

- a) Todas las oportunidades de mejora (Entradas - Salidas)
- b) Las necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad
- c) Las necesidades que surgen en los recursos

## 5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la aplicación y desarrollo de las actividades del procedimiento, está a cargo de los responsables de los procesos.

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>7 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>         |


## 6. FORMATOS

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>FOR-P2-24</b>  | <b>Planificación de la Calidad</b>                                 |
| <b>FOR-P2-189</b> | <b>Formato Planificación de Cambios del SGC</b>                    |
| <b>FOR-P2-190</b> | <b>Formato necesidades y expectativas de las Partes Interesada</b> |

## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las siguientes son las actividades, los cargos y/o responsables que ejecutan cada una de ellas en el proceso:

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*


|   |  |                               |                           |
|---|--|-------------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>8 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>         |

### CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

| RESPONSABLE   | ACT | ACCIÓN   | TÉRMINO                              | PUNTOS DE CONTROL |
|---|-----|--|--------------------------------------|-------------------|
| Contralor, Directores Técnicos, Jefe Oficina Asesora, Jefes de Oficina, Responsables de Proceso, Partes Interesadas | 1   | <p>Realizar un análisis de las cuestiones externas e internas que pueden afectar el desempeño de su proceso.</p> <p>La comprensión del contexto estratégico en la CGSC, implica un análisis detallado de los factores que inciden sobre el sector en que se encuentra posicionada "Control Fiscal", lo que implica un diagnostico situacional a través de diferentes metodologías como las cinco Fuerzas de Porter, Perfil de oportunidades y amenazas, Pestel, Perfil de capacidad interna y la matriz DOFA, entre otros; siendo estas herramientas útiles para entender las necesidades de la organización y dar cumplimiento a los nuevos requisitos.</p> <p>Dejar Registro en mesas de trabajo de Coordinación y Seguimiento. Se utilizarán las herramientas Pestel y Matriz Dofa.</p> | Anual o cuando se estime conveniente |                   |
| Contralor, Directores Técnicos, Jefe Oficina Asesora, Jefes de Oficina, Responsables de Proceso, Partes Interesadas | 1   | <p><b>Identificar Requerimientos, Necesidades, Oportunidades de Cambio:</b></p> <p>A partir de revisiones programadas y/o el análisis del contexto estratégico, al SGC y/o a la Organización, se pueden detectar situaciones que lleven a la identificación de cambios que afecten el entorno y el quehacer (factores externos e internos), de la CGSC.</p>  | Anual o cuando se estime conveniente |                   |
| Contralor, Directores Técnicos, Jefes de Oficina, Responsables de Proceso, Partes Interesadas                       | 2   | <p><b>Hacer solicitudes de cambio.</b></p> <p>Se podrán presentar solicitudes de cambio menores o mayores. Los cambios menores pueden ser sencillos (de forma o menor impacto); los cambios mayores pueden implicar cambios en el quehacer o la estructura de la CGSC, Se utilizará el Formato Planificación de Cambios del SGC</p>  | Cada vez que sea necesario           |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



| RESPONSABLE   | ACT | ACCIÓN   | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL   |
|---|-----|--|---------|---|
|   |     | <b>FOR-P2-189.</b>   |         |   |
| Oficina de Planeación, Normalización y Calidad      | 3   | <b>Registrar las solicitudes de cambio.</b><br>Se llevará el registro de las solicitudes de cambio, para hacer trazabilidad y guardar la memoria histórica.  | 3 días  |   |
| Comité Directivo                                    | 4   | <b>Evaluar las solicitudes de cambios</b> (Aprobar o rechazar).<br><br>En Comité Directivo, se evaluarán las solicitudes de cambios, teniendo en cuenta entre otros, los siguientes criterios:<br><br>a). Descripción del cambio propuesto, incluyendo su alcance.<br>b). Propósito o finalidad del cambio.<br>c). Cómo se controlará la implementación del cambio<br>d). Efecto y sus consecuencias potenciales tanto negativas como positivas<br>e). Integridad del sistema<br>f). Acciones a ejecutar<br>g). Cronograma<br>h). Identificación y disponibilidad de recursos<br>i). Proceso responsable<br>j). Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.<br>k). Indicador de medida.<br><br>El análisis de las solicitudes se dejará plasmado en el Acta del Comité Directivo.<br><br>De no ser viable su implementación, se comunicará al proceso que hizo la solicitud, adjuntando el acta de Comité Directivo que soportará la decisión. | 2 días  |  |
| Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y | 5   | <b>Comunicar la implementación del cambio.</b><br>Se comunicará las acciones a ejecutar para la implementación del cambio, así como las responsabilidades a todos los procesos de la CGSC, en  | 2 días  |   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

| RESPONSABLE  | ACT | ACCIÓN  | TÉRMINO   | PUNTOS DE CONTROL |
|--|-----|---|---|-------------------|
| Calidad y Jefe Oficina de Comunicaciones.  |     | articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.  |   |                   |
| Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad y responsable del proceso que tuvo cambio. | 6   | <p>Implementar el cambio:<br/>Solo los cambios aprobados serán objeto de implementación, sin comprometer la integridad del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Las acciones a ejecutar para la implementación del cambio, utilizará los recursos identificados, aplicando las estrategias que sean necesarias.</p> <p>Los planes varían en complejidad, pero es importante tener en cuenta que un cambio en el Sistema de Gestión de Calidad sin un plan puede causar graves problemas que pueden afectar negativamente a la capacidad del sistema para funcionar.</p> | De acuerdo a cronograma para cada cambio aprobado |                   |
| Jefe de Control Interno  | 7   | <p>Evaluar la eficacia lograda con la implementación del cambio.</p> <p>Para garantizar la eficacia de la implementación del cambio, antes de considerar el plan, es importante asegurarse de que todo ha sido cubierto y comprobar que no hay problemas ya presentes que necesitan ser abordados.</p> <p>La situación esperada después de aplicar el cambio debe ser el punto de referencia para evaluar si el cambio produjo el resultado esperado.</p>   | Cada trimestre                                    | ★                 |
| Jefe de Control Interno  | 8   | Comunicar a las partes interesadas el resultado de la evaluación de la eficacia del cambio implementado.  | 3 días  |                   |
| Responsables de Procesos   | 9   | <p><b>Tratamiento de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas:</b></p> <p>Una vez identificadas la(s) necesidades y expectativas de las</p>   | Cada vez que sea necesario                        |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*



**PROCEDIMIENTO  
CONTEXTO  
ESTRATEGICO Y  
PLANIFICACIÓN DE  
CAMBIOS**


**Código:  
PRO-P2-210**

**PÁGINA  
11 DE 12**

**VERSIÓN 03**

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN   | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|--|---------|-------------------|
|             |     | <p>Partes Interesadas por parte de los respectivos procesos P1 al P10, a través de los instrumentos (Encuestas entre otros) que se consideren para ello, el proceso respectivo debe registrar en Actas de Coordinación y Seguimiento el respectivo análisis y determinar si éstas son relevantes para el mejoramiento continuo y/o afectación del sistema de gestión de la calidad, en caso afirmativo se debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación, la inclusión de estas expectativas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, <b>Código No. FOR-P2-190</b>, con los respectivos análisis que esta matriz conlleva.</p> <p><b>Clasificación del impacto o influencia de las partes interesadas en el SGC:</b></p> <p><b>Capacidad Alta, Influencia Alta – Media - Baja:</b> requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas. Cumplimiento de la ley – normatividad vigente.</p> <p><b>Capacidad Media – Influencia Alta – Media y Capacidad Baja - Influencia Alta - Media:</b> La Contraloría debe aunar esfuerzos con la finalidad de fortalecer la capacidad para llegar a atender esas partes interesadas, de tal manera que no incurrimos en incumplimientos de normativa y de expectativas.</p> <p><b>Capacidad Baja – Influencia Baja:</b> requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.</p> <p><b>Definir el manejo que tendremos con el interesado</b></p> |         |                   |

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*

|   |  |                               |                            |
|---|--|-------------------------------|----------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO<br/>CONTEXTO<br/>ESTRATEGICO Y<br/>PLANIFICACIÓN DE<br/>CAMBIOS</b> | <b>Código:<br/>PRO-P2-210</b> | <b>PÁGINA<br/>12 DE 12</b> |
|   |  |                               | <b>VERSIÓN 03</b>          |

| RESPONSABLE | ACT | ACCIÓN   | TÉRMINO | PUNTOS DE CONTROL |
|-------------|-----|--|---------|-------------------|
|             |     | Según la clasificación obtenida por cada interesado en la matriz, planteamos cuál es el compromiso que va a existir. |         |                   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>APROBADO POR:</b> JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2) | <b>APROBADO POR:</b> JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2) | <b>FECHA IMPLEMENTACIÓN</b><br><br><b>JUNIO 21 de 2021</b> |
|--|--|--|

*Control transparente y efectivo, mejor gestión pública*