

1. OBJETIVO

Planear y desarrollar la planificación de cambios que requiera la organización, 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.

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 bajo estándares comunes.

Cadena de Valor: Es la interrelación de los procesos dirigidos a satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes y/o partes interesadas. Al determinarse claramente la(s) cadena(s) de entrega (actuales mapas de procesos) más adecuada(s) se generan los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y Planeación, siendo relevante y determinante a la hora de decidir en dónde es necesario fortalecer las capacidades de una organización. No siempre se trata de cambiar estructuras o aumentar plantas de personal, pues las respuestas pueden estar en el fortalecimiento de otro tipo de capacidades y optimización de los recursos disponibles.

Capacidad de la organización: Conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, las partes interesadas y los legales y reglamentarios aplicables.

	PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Código: PRO-P2-210	PÁGINA 2 DE 12
			VERSIÓN 05

Contexto de la organización. Análisis de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización y su contexto teniendo en cuenta el ciclo de vida de sus productos, para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Comprensión necesidades y expectativas de las partes interesadas: Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización, 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. Es el establecimiento de 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, con la aplicación de tres (3) pasos básicos para su desarrollo (política de administración de riesgos, identificación de riesgos y valorización de riesgos), enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, mediante ejercicios que permitan identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los productos de la CGSC.

Influencia: Capacidad de las Partes Interesadas para afectar los productos de la CGSC.

Integridad. Factor que 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.

	PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Código: PRO-P2-210	PÁGINA 3 DE 12
			VERSIÓN 05

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.

Partes interesadas: Personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la CGSC. También son Ciudadanos o “Grupos de Interés” que interactúan a través de los canales de atención, que no se pueden clasificar como grupo de valor, y otros actores, individuos u organismos específicos, que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la CGSC.


Planificación de cambios. Estrategia que determina la necesidad de ejecutar cambios en el sistema de gestión de la calidad, 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.

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

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

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.

	PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Código: PRO-P2-210	PÁGINA 4 DE 12
			VERSIÓN 05

El evento hace referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

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 fraude: Corresponde al riesgo de existencia de eventos que conlleven a la materialización de un fraude, sea por la oportunidad para cometerlo o por la existencia de incentivos y presiones a los que estén expuestos los servidores públicos o particulares que manejen recursos públicos que puedan llevarlos a cometer fraude, esto es, que por acción de engaño intencional se consiga un beneficio o ventaja ilegal para sí mismo o para un tercero.

Riesgo de Seguridad de la Información: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).


Riesgo de seguridad digital: Combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales. 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 Cronograma de actividades código CRO-P2-87.

CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ORGANIZACIÓN

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

	PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Código: PRO-P2-210	PÁGINA 5 DE 12 VERSIÓN 05
---	--	-------------------------------	--

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.


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 el formato mapa de riesgos Código FOR-P2-110, 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. Se evaluará la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que podría verse comprometida al realizar el cambio.

La CGSC considerará el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del sistema de gestión de la calidad, la disponibilidad de recursos para realizar el cambio y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. 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.

	PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Código: PRO-P2-210	PÁGINA 6 DE 12
			VERSIÓN 05

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la CGSC a intervalos planificados, ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con el direccionamiento estratégico de la CGSC.

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

- 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)

	PROCEDIMIENTO CONTEXTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	Código: PRO-P2-210	PÁGINA 7 DE 12
			VERSIÓN 05

b) Las necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad

c) Las necesidades que surgen en los recursos

CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO O INFLUENCIA DE LAS PARTES INTERESADAS EN EL SGC

Capacidad Alta, Influencia Alta – Media - Baja: requisitos, necesidades y/o expectativas que deben ser cumplidas y estrechamente vigiladas. Cumplimiento de la ley – normatividad vigente.

Capacidad Media – Influencia Alta – Media y Capacidad Baja - Influencia Alta - Media: La CGSC 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.

Capacidad Baja – Influencia Baja: requisitos, necesidades y/o expectativas que no requieren estrategias ni seguimiento puntual, solo monitorear en caso de cambiar de cuadrante.

5. RESPONSABILIDADES

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

6. FORMATOS

CRO-P2-87	Cronograma de actividades
FOR-P2-110	Formato Mapa de Riesgos
FOR-P2-189	Formato Planificación de Cambios del SGC
FOR-P2-190	Formato Matriz de necesidades y expectativas de las Partes Interesada

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

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

7.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Responsables de Proceso,	1. Contexto Estratégico	✓ Analizar en detalle los factores externos e internos que inciden sobre el sector en que se encuentra posicionada la CGSC, "Control Fiscal", para la comprensión del contexto estratégico. Nota: Su comprensión implica un diagnostico situacional a través de diferentes metodologías como Pestel, Marco Lógico y la matriz DOFA, entre otras; siendo estas herramientas útiles para entender las necesidades de la organización y dar cumplimiento a los nuevos requisitos. Registro: Actas de Mesa de trabajo donde se evidencie la construcción del contexto. Matriz Operativa del Plan Estratégico.	Anual o cuando se estime conveniente	
Responsables de Proceso,	2. Necesidades y Oportunidades de Cambio	✓ Detectar situaciones que lleven a la identificación de cambios que afecten el entorno y el quehacer (factores externos e internos), de la CGSC, a partir de revisiones programadas y/o el análisis del contexto estratégico, al SGC y/o a la Organización.	Anual o cuando se estime conveniente	

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
		Registro: Informe revisión por la dirección, Formato Planificación de Cambios del SGC FOR-P2-189 .		
Responsables de Proceso	3. Solicitudes de cambio	Enviar solicitudes de cambio a la Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad, acompañadas del Formato Planificación de Cambios del SGC. Registro: Formato Planificación de Cambios del SGC, FOR-P2-189.	Cada vez que sea necesario	
Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad	4. Registro y Análisis solicitudes de cambio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registrar las solicitudes de cambio, para hacer trazabilidad. ✓ Analizar las solicitudes de cambios, teniendo en cuenta entre otros, los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> a). Descripción del cambio propuesto, incluyendo su alcance. b). Propósito o finalidad del cambio. c). Efecto y sus consecuencias potenciales tanto negativas como positivas d). Acciones a ejecutar e). Cronograma f). Identificación y disponibilidad de recursos g). Proceso responsable h). Indicador de medida. i) requisitos del SGC <p>Registro: Formato Planificación de Cambios del SGC, FOR-P2-189</p>	De acuerdo al cronograma para cada cambio solicitado	
Comité Directivo	5. Evaluación y	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar en Comité Directivo las solicitudes de cambios y aprobar o rechazar, teniendo en cuenta 	De acuerdo al cronograma para	

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
	aprobación solicitudes de cambios	<p>el análisis presentado por el Jefe de la Oficina de Planeación, Normalización y Calidad</p> <p>Nota: El análisis de las solicitudes se dejará plasmado en el Acta del Comité Directivo. De no ser viable su implementación, se comunicará al proceso que hizo la solicitud, adjuntando el acta de Comité Directivo que soporta la decisión.</p> <p>Registro: Acta de Comité Directivo.</p>	cada cambio solicitado	
Jefe Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad y Jefe Oficina de Comunicaciones.	6. Comunicación cambio aprobado	<p>✓ Comunicar a todos los procesos de la CGSC la implementación del cambio, así como las acciones a ejecutar y las responsabilidades.</p> <p>Registro: Oficio o correo electrónico.</p>	De acuerdo al cronograma para cada cambio aprobado	Oficio o correo electrónico
Responsable del proceso	7. Implementación del cambio	<p>✓ Implementar el cambio, con la ejecución de las acciones por parte del responsable del proceso</p> <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las acciones a ejecutar para la implementación del cambio, utilizará los recursos identificados, aplicando las estrategias que sean necesarias. ✓ Los cambios aprobados no deben comprometer la integridad del sistema de gestión de la calidad. <p>Registro: Informe revisión por la dirección, Formato Planificación de Cambios del SGC FOR-P2-189</p>	De acuerdo a cronograma para cada cambio aprobado	
Jefe Oficina Asesora de	8.	<p>✓ Evaluar el cumplimiento de la implementación del</p>	De acuerdo al	

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Planeación, Normalización y Calidad	Evaluación cumplimiento del cambio implementado	cambio. Notas: ✓ Para garantizar 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. Registro: Formato Planificación de Cambios del SGC FOR-P2-189.	cronograma para cada cambio aprobado	

7.2 TRATAMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Responsables de Procesos	1. Recolección de información	Acopiar la información de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas por parte de los respectivos procesos P1 al P10, a través de los instrumentos (Encuestas entre otros). Registro: Encuestas y/o instrumentos utilizados (mesas de trabajo).	Cada vez que sea necesario	
Responsables de Procesos	2. Determinación de las expectativas relevantes de las partes interesadas	✓ Analizar y determinar por parte de los respectivos procesos P1 al P10, si las expectativas son relevantes para el mejoramiento continuo y/o afectación del sistema de gestión de la calidad ✓ Incluir los análisis de las expectativas en el		

		<p>Formato Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Código No. FOR-P2-190.</p> <p>Registro: Acta de coordinación y seguimiento, Formato Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Código No. FOR-P2-190</p>		
Responsables de Procesos P1 al P10	3. Solicitud de inclusión	<p>Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad, la inclusión de estas expectativas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Código No. FOR-P2-190.</p> <p>Registro: Comunicado docunet o correo institucional con anexo Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Código No. FOR-P2-190.</p>		
Oficina Asesora de Planeación, Normalización y Calidad	4. Ingreso necesidades a la matriz consolidada	<p>Incluir las expectativas en la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.</p> <p>Registro: Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Código No. FOR-P2-190.</p>		

APROBADO POR: JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)

APROBADO POR: JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)

FECHA IMPLEMENTACIÓN
MARZO 29 DE 2022