



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL  
GOLFO DE MÉXICO

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-CAI-09

Página: 1 de 13

Revisión: 00

Fecha de emisión:

13-Agosto-2020

Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios



UNIVERSIDAD  
**POLITÉCNICA**  
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefa del Departamento de Calidad Institucional	Coordinadora de Planeación y Evaluación Institucional	Rector
LAE. Norma Alicia López Javier	M.A.P. Adriana Guadalupe Espinosa Maldonado	Mtro. Francisco Javier de Jesús Mollinedo Mollinedo



INDICE

	Página
1.- Objetivo.....	3
2.- Alcance.....	3
3.- <b>Diagrama de Procesos</b> .....	3
4.- Responsabilidades y Autoridades.....	3
5.- Términos y Definiciones.....	4
6.- Desarrollo de Actividades .....	5
7.- Matriz <b>de Riesgo</b> .....	8
8.- <b>Indicadores</b> .....	8
9.- Documentos Relacionados .....	9
10-Historial de Cambios.....	10
11.- <b>Anexos</b> .....	11

## Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

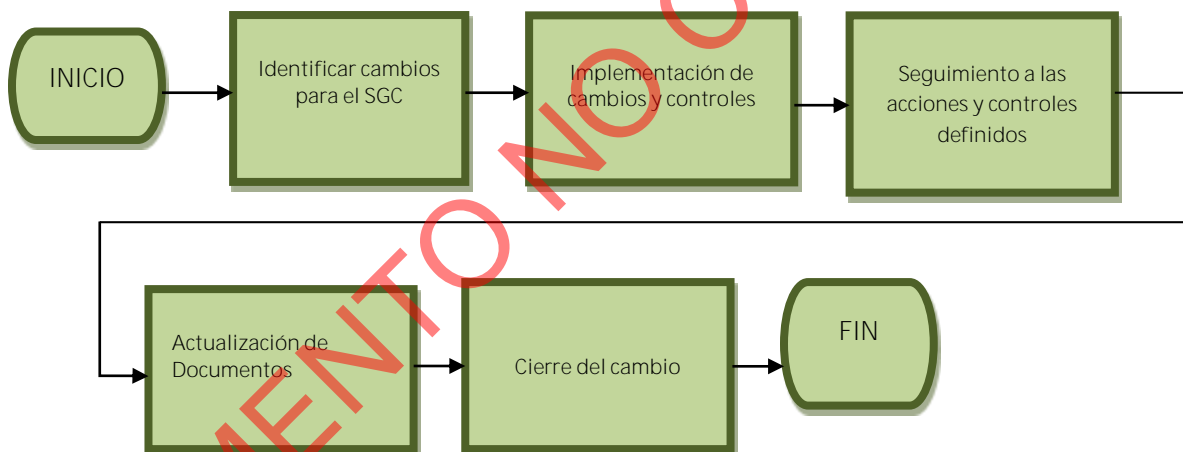
### 1. Objetivo

Definir los lineamientos requeridos para gestionar y controlar de manera adecuada los cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. Alcance

Aplica para los cambios que afecten significativamente al Sistema de Gestión de Calidad así como los riesgos y oportunidades. Diagrama de procesos

### 3. Diagrama de Procesos



### 4. Responsabilidades y Autoridades

#### Rectoría

- Determinar y autorizar los cambios a implementar en los procesos.



## Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

Departamento de Calidad Institucional.

- Gestionar cambios en el SGC.
- Controlar solicitudes de cambio.
- Dar seguimiento al plan de trabajo de cambios.
- Autorizar cierre de plan de trabajo de cambios.
- Actualizar documentación.
- Difundir los cambios.
- Presentar los cambios en la Revisión por la Dirección.

Líder y/o Responsables de procesos:

- Solicitar cambios en sus procesos al Departamento de Calidad Institucional.
- Implementar el plan de trabajo de cambios.
- Informar los resultados de los cambios implementados al Departamento de Calidad institucional.

### 5. Términos y Definiciones

Control de Cambios: Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

Gestión del cambio: Es la búsqueda fácil de implementar exitosamente los cambios dentro de los procesos de una organización.

Análisis del Cambio: Son las actividades realizadas con el fin de identificar las causa y consecuencia de la implementación de los cambios.

SGC: Hace referencia al Sistema de Gestión de Calidad.



Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

6. Desarrollo de Actividades

6.1. Identificar cambios para el SGC

La planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, se realiza a partir de factores internos o externos identificados y su impacto en el desempeño de los procesos y/o subprocesos.

Entre los cambios significativos para el Sistema de Gestión de Calidad se presenta:

- Cambios en la normatividad, requisitos legales o reglamentarios que requieran modificación de procesos y procedimientos.
- Cambio en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- Cambios en la Política u Objetivos de Calidad
- Cambios en la estructura organizacional como creación de nuevos cargos, eliminación de cargos actuales, y modificación de funciones de las personas que interactúan con el Sistema de Gestión.
- Inclusión o eliminación de procesos o procedimientos al Sistema de Gestión Calidad
- Cambios en la realización del servicio.

El Departamento de Calidad Institucional y/o el Responsable de proceso solicitan o inicia un cambio a partir de una necesidad manifiesta o identificada a partir de los factores internos o externos en el desarrollo de las actividades de los procesos y/o subprocesos.

El Departamento de Calidad Institucional y/o responsable de proceso registra el cambio a implementar en el formato PR-CAI-09-F1 Solicitud y Autorización de Cambios para la revisión y autorización.



### Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

La Alta Dirección en la revisión por la dirección, determina los cambios a implementar en los procesos y/o subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad, en la prestación del servicio entre otros y comunica al Departamento de Calidad Institucional para que notifique al líder y responsable del cambio. Una vez aprobadas las estrategias, el Departamento de Calidad institucional informa al responsable del cambio para que defina el plan de acción, aplicando el procedimiento para la Gestión de Riesgos y Oportunidades PR-CAI-06.

#### 6.2. Implementación de cambios y controles

El Departamento de Calidad es el responsable de velar por la coordinación en el tratamiento de los cambios, asesora y apoya al responsable del cambio en la operación, en el proceso de cambio.

Una vez aprobada la solicitud, el responsable del proceso elaborará el plan de actividades para cambios PR-CAI-09-F2, el cual presentará al Departamento de Calidad Institucional, una vez autorizado por rectoría el responsable del proceso realizará las actividades programadas aplicando los controles definidos para implementar del cambio, debe informar los resultados del cambio implementado para el seguimiento, evaluación y cierre de las acciones.

#### 6.3 Seguimiento a las acciones y controles definidos

El responsable del cambio aplica los controles establecidos, hace seguimiento a los resultados y los comunica al Departamento de Calidad Institucional, quien valida la información y determinar el cierre de las actividades definidas en la gestión y control del Cambio.

De acuerdo a las fechas definidas para seguimiento del plan de actividades para cambios PR-CAI-09-F2, el responsable revisa el registro de ejecución y las evidencias que se aportan



### Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

y revisa el cumplimiento de la actividad y el resultado. En caso necesario, solicita ajuste del plan de acción.

Los resultados de estos seguimientos o verificaciones, deben incluir la medición de los indicadores asociados a cada acción y la eficacia de las medidas tomadas.

#### 6.4. Actualización de Documentos

Se deben cumplir los lineamientos del procedimiento de Elaboración y Control de Documentos, Registros y Datos PR-CAI-01, se actualizan listas maestras de documentos y registros, plan de comunicación, programa de Capacitación;

#### 6.5. Cierre del cambio

De acuerdo al objetivo del cambio, la Alta Dirección o el departamento de Calidad aprueban el cierre del plan de trabajo de cambio o solicitan ajustes requeridos o definición de un nuevo plan de trabajo, en caso de ser necesario. El responsable de cambio socializará con los clientes y otras partes interesadas el cambio realizado, cuando este implique afectación en la prestación del servicio,

Se cierra el cambio en el formato PR-CAI-03-F3 Oportunidad de Mejora y se registra en el formato Control de cambios PR-CAI-09-F3.

Dicho seguimiento, debe reportarse en la Revisión por la Dirección, para determinar si las acciones fueron eficaces o por el contrario se deberá plantear nuevas actividades.

Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

7. Matriz de Riesgo.

Proceso	Subproceso	Riesgo detectado	Responsable	Criticidad	Alternativa	Tiempo de ejecución
Sistema de Gestión de Calidad	Gestión y Control de Cambios	Incumplimiento de las actividades del Área	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Media	Establecer revisiones periódicas al plan de actividades de cambios	Inmediatamente
		No documentar o inadecuada gestión de los cambios		Alta	Seguimiento del registro de acciones y planes de acción	Inmediatamente
					Fortalecer las competencias del personal para la toma de Acciones y el análisis de cierre de los cambios	Permanente

8. Indicador

Nombre del Indicador: Gestión y control de las acciones de cambios.

Concepto: verificar la eficacia de la gestión y control de los cambios detectados e implementados.

Algoritmo:  $GCAC = \frac{NAPAE}{TAPA} \times 100$

Donde:

NACC= Número de acciones de cambios implementadas

NACD= Número de necesidades de cambios identificadas

Meta: 100%



	<p>UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO</p> <p><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-09 Página: 9 de 13 Revisión: 00 Fecha de emisión: 13-Agosto-2020</p>
---	---	---

**Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios**

Nombre del Indicador: Cumplimiento de ejecución de las actividades del Plan de actividades de cambios.

Concepto: verificar el cumplimiento de las actividades contenidas en el plan de actividades de cambios.

Algoritmo: CEAPC (NAPAE/TAPA) X 100

Donde:

NAPAE= Numero de actividades del plan de actividades ejecutadas

TAPP= Total de actividades programadas en el plan

Meta: 100%

9. Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CAI-09-F1	Solicitud y Autorización de Cambios	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-09-F2	Plan de actividades para cambios	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-09-F3	Control de cambios.	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional

En base al presente procedimiento PR-CAI-01 Elaboración y control de documentos, registros y datos, en el apartado 5: el tiempo de conservación de los registros obedece a lo establecido de acuerdo a las necesidades de operación.

Procedimientos

Clave	Nombre
PR-CAI-03	Procedimiento Acciones Correctivas y de Mejora
PR-CAI-06	Procedimiento para la Gestión de Riesgos y oportunidades

	<p>UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO</p> <p><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-09 Página: 10 de 13 Revisión: 00 Fecha de emisión: 13-Agosto-2020</p>
---	---	--

Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
	NA

Otros Documentos/ Leyes, Reglamentos, Normas y Procedimientos Normativos que Apliquen.

Clave	Nombre
S/C	Norma ISO 9001: 2015

4. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó



UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL  
GOLFO DE MEXICO

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-CAI-09

Página: 11 de 13

Revisión: 00

Fecha de emisión:

13-Agosto-2020

Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

5. Anexos

Anexo 1. PR-CAI-09-F1 Solicitud y Autorización de Cambios



Solicitud y Autorización de Cambios

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

PR-CAI-09-F1/REV 00

Nombre de la persona que realiza la solicitud	Cargo	Proceso o Área Administrativa	Fecha de la solicitud
<b>Descripción del Cambio propuesto (Incluya referencias a documentos que contengan más detalles)</b>			
<b>Justificación (Ej. Imposibilidad operativa para desempeñar la actividad, cambio en la reglamentación, ahorro en costos, mejora en el proceso, etc.)</b>			
<b>Impacto en el proyecto si el cambio no se implementa (mayor o menor tiempo y recursos invertidos, etc)</b>			
Actividades	Responsables	Fecha	Evidencias
<b>Aprobado por:</b>			
Nombre	Puesto	Proceso	Firma



Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

Anexo 2 PR-CAI-09-F2 Plan de actividades para cambios



Plan de actividades para cambios

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

PR-CAI-09-F2/REV 00

Nombre del Proceso o subproceso:						Plan de trabajo No. :		
Nombre del líder del Proceso o Subproceso:				Firma del líder del Proceso o Subproceso:				
Período de Vigencia:			Fecha de Inicio: DD/MM/AA			Fecha de Final: DD/MM/AA		
Responsable de Aprobar:				Responsable del seguimiento:				
No. Actividad	Acciones a Desarrollar	Resultados esperados	Persona que realizará la actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Inversión		
						Humanos	Tecnológicos	Financiero
Aprobado: SI ___ NO ___ Firma _____								
<b>CUMPLIMIENTO</b>								
Actividad	Acción realizada		% Avance	Parcialmente ¿Por qué?				
1								
2								
3								
<b>SEGUIMIENTO</b>								
Actividad	Evidencia			FIRMA				
1								
2								
3								
<b>ACTIVIDADES PENDIENTES POR DESARROLLAR</b>								
Descripción de la Actividad	Responsable de la Actividad		Justificación del Incumplimiento				No. Trimestre	
<b>OBSERVACIONES</b>								



UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL  
GOLFO DE MEXICO

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

Clave: PR-CAI-09  
Página: 13 de 13  
Revisión: 00  
Fecha de emisión:  
13-Agosto-2020

Procedimiento para la Gestión y Control de Cambios

Anexo 2 PR-CAI-09-F3 Control de cambios.



Control de cambios

*"Ciencia y Tecnología que transforman"*

PR-CAI-09-F3/Rev. 00

No. De Cambio	Descripción del cambio	Solicitante	Fecha de la solicitud	Estado actual	Fecha de conclusión	Impacto

DOCUMENTO NO CONTROLADO