



**Informe de Prácticas Profesionales como  
Opción de Grado**



**Actualización de la metodología de gestión de cambios basado en la NTC  
ISO 9001:2015 para el Sistema de gestión en la Sociedad Portuaria Regional  
de Santa Marta S.A.**

**PRESENTADO POR:**

**Carlos Mario Sánchez Heras**

**Código:**

**2016116119**

**PRESENTADO A:**

**Ing. Manuel Campuzano Hernández.**

**Jaime De La Hoz.  
Jefe inmediato empresa**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
Programa de Ingeniería Industrial  
Fecha de entrega: 20/08/2021**



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Contenido

1.	PRESENTACIÓN .....	4
2.	OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	5
2.1.	Objetivo General: .....	5
2.2.	Objetivos Específicos:.....	5
2.3.	Funciones del practicante en la organización:.....	5
3.	JUSTIFICACIÓN:.....	6
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA:.....	8
5.	SITUACIÓN ACTUAL .....	16
6.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS .....	24
	Transición de la NTC ISO 9001:2008 a la NTC ISO 9001:2015.....	24
6.1	NTC ISO 9001:2015 Numeral 6.3 Planificación de los cambios.....	25
6.2	NTC 55000:2015 Gestión de Activos. ....	25
6.3	NTC ISO 55001:2015 Numeral 8.2 Gestión del cambio. ....	26
6.4	NTC ISO 14001:2015.....	26
6.5	NTC ISO 14001:2015 Numeral 7.5.3 Control de la información documentada....	26
6.6	Business Anti-Smuggling Coalition o Coalición Empresarial Anticontrabando)..	27
6.7	BASCv5:2017 Numeral 6.2 Requisitos Legales. ....	27
6.8	Ciclo Deming.....	27
7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES: .....	29
7.1	FASE I: Análisis del registro actual y propuestas de mejora .....	29
7.1.1	Objetivo 1: Evaluar el proceso de gestión del cambio actual identificando actividades, metodología y formulario con oportunidad de mejora. ....	29
7.2	FASE II: Elaboración del registro y su procedimiento.....	34
	.....; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
7.2.1	Objetivo 2: Crear un formulario en el cual abarquen preguntas concretas que faciliten la comprensión de la solicitud del cambio y su implementación. ....	34
7.2.2	Se determina la frecuencia de revisión y actualización del registro.....	38
7.2.3	Objetivo 3: Establecer una metodología amigable con el usuario para su fácil comprensión y diligenciamiento correcto del formulario.....	38
7.3	Fase III: Oficializar el registro estableciendo su respectiva versión y subirlo.....	45
8.	CRONOGRAMA .....	49



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS .....	50
10. BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS .....	53



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 1. PRESENTACIÓN

El presente trabajo contempla el desarrollo de una propuesta que ayuda a la contribución de la mejoría del procedimiento de gestión del cambio, ya que conlleva a la empresa formalizar de manera documental los cambios que se realicen para abarcar de forma consecuente los recursos necesarios para su implementación y sus potenciales consecuencias negativas o positivas dentro de las mismas por lo cual la Sociedad Portuaria Regional se ve influenciada positivamente por esta metodología, porque permite tener un análisis concreto y global de todos los cambios que se quieran realizar tanto de manera administrativa, organizativa y estructural, como la remodelación y construcción de nuevos centros de acopio.

Al ser una empresa cuyo objetivo principal es la prestación de un servicio integral deben funcionar de forma correcta incluyendo todos los factores que pertenezcan al sistema de gestión y cadena de suministros; actualmente el plan de gestión del cambio se encuentra desactualizado, debido a que se evidencia que esta no abarca las necesidades en un contexto global y su metodología omite factores que son de gran importancia, por consiguiente se debe tener en cuenta que el procedimiento es dirigido hacia toda la empresa, por lo cual está limitando y entorpeciendo inoportunamente el proceso para proponer, evaluar e implementar el cambio propuesto por un integrante o un tercero.

El objetivo de implementar el proyecto es actualizar el registro de manera oportuna y establecer una metodología concreta y sencilla para la presentación de los cambios basando en distintas metodologías que serán explicadas en el presente documento, la respectiva legalización y ejecución del mismo, definiendo los parámetros necesarios para determinar si este afecta de alguna forma otra área.

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

## **2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES**

### **2.1. Objetivo General:**

Optimizar el procedimiento de gestión de cambios basado en las normas NTC 9001:2015 y 14001:2015, para la formalización de cualquier solicitud a nivel administrativo, organizativo y estructural.

### **2.2. Objetivos Específicos:**

1. Evaluar el proceso de gestión del cambio actual identificando actividades, metodología y formulario con oportunidad de mejora.
2. Crear un registro en el cual abarquen secciones concretas que faciliten la comprensión de la solicitud del cambio y su implementación.
3. Establecer una metodología amigable con el usuario para su fácil comprensión y diligenciamiento correcto del formulario.
4. Documentar todo el proceso que se debe llevar a cabo para realizar gestionar el cambio.

### **2.3. Funciones del practicante en la organización:**

1. Apoyar al área de Sostenibilidad y Sistemas de Gestión (SG) en actividades relacionadas con el cumplimiento y mantenimiento de los Sistemas de Gestión.
2. Elaborar, actualizar procedimiento y registro.
3. Apoyar la preparación, ejecución y atención de auditorías internas y externas, preparar y acompañar las auditorías a proveedores.
4. Apoyar al área en proyectos estratégicos en curso.
5. Desarrollar un proyecto de optimización y mejora para el área.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 3. JUSTIFICACIÓN:

La evolución de objetivos, procesos y tecnologías pertenecientes a una organización es fundamental para ser rentable en un mercado competitivo. Para lograrlo, es necesario que todos los involucrados a la cadena suministros se encuentren inmersos en la gestión del cambio.

Asimismo, el mundo laboral es sumamente cambiante; el continuo avance de las altas tecnologías y las transformaciones en las preferencias de consumo de los clientes ha llevado a que las organizaciones empiecen a implementar cambios o modificaciones internas en el negocio para poder lograr cumplir con sus objetivos estratégicos. [1]

Es así como surge la gestión del cambio, un enfoque sistemático que se encarga de tratar con la transición o transformación de los objetivos, procesos y tecnologías inmersas en la organización. Su propósito es implementar estrategias para efectuar el cambio, controlarlo y ayudar al sistema a adaptarse todo al mismo tiempo. Estas incluyen un procedimiento altamente elaborado para ejecutar la transformación como una herramienta para responder a las solicitudes y darles seguimiento. [1]

Es por ello que los cambios siempre tendrán un papel imprescindible dentro de la organización ya que estos abarcan un sector mucho más amplio desde los requerimientos mínimos para satisfacer a un cliente, por ejemplo: el cambio o expedición de una norma en el país, una nueva aplicabilidad impuesto por las autoridades competentes, hasta las necesidades internas como ampliar o renovar un área de trabajo son necesarios para la empresa por la cual es necesario saber cuándo estas son pertinentes e ideales y cuando se debe utilizar el presente registro.

La sociedad portuaria regional de santa marta tiene un plan de gestión del cambio que se encuentra desactualizado y esto implica riesgos para la empresa desde un mal análisis de las solicitudes hasta la pérdida o mala ejecución de un plan de cambios mal evaluado, pudiendo afectar la integridad o el cumplimiento de objetivos de la organización, así como una no conformidad al momento de ser evaluados en una auditoria externa.

Por esta razón es necesario estipular un método de que permita realizar la solicitud de cambios, con un registro que sea amigable y sencillo, por este motivo se creara un nuevo formulario que contenga las preguntas claves para el análisis y la determinación de estos ya que no todos los cambios son pertinentes o ideales a la organización por lo cual se deben analizar debidamente ya que en ella se puede arriesgar la integridad, entre otros, como el factor económico; con esto se reduce el aspecto que puede involucrar complicaciones a futuro y ayuda a las personas que lo solicitan a analizarlo desde otro punto de vista, por ejemplo, ¿ qué beneficios



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



traerá ese cambio a la empresa? ¿Tenemos los recursos necesarios para ello? ¿mi cambio afecta el sistema de gestión integral? ¿qué área podría afectar el cambio propuesto? etc.

Esta metodología será creada y el registro actualizado, realizando un análisis y su respectiva evaluación para establecer preguntas necesarias y cuáles deben ser eliminadas o reformuladas, para así añadir las pertinentes y enfocarlas de forma pertinente, se le establecerá una frecuencia de revisión y actualización para evitar que se quede obsoleto a través del tiempo e impedir que la organización entre a poseer un procedimiento inadecuado.

#### 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

Figura 1. Logo de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta.



**Nota.** Adaptado Logo de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta [imagen], Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. Recuperado 30 de mayo de 2021, de <https://www.spsm.com.co/>

**NIT:** 800187234-1

**Gerente:** Domingo Chinaea

**Página Web:** <https://www.spsm.com.co/>

#### Misión

Prestamos servicios portuarios y logísticos multipropósito a la medida de las necesidades de nuestros clientes, prestando servicios especializados ambientalmente sostenibles maximizando la generación de valor para sus accionistas y la sociedad en general. [2]

#### Visión

Proyectamos en el 2025 consolidarnos como el grupo portuario y logístico en el Caribe colombiano, con una operación multimodal y multipropósito siempre garantizando: Servicio idóneo para los clientes. La generación de valor para los accionistas. Sostenibilidad y trascendencia en el tiempo. Impacto positivo en los demás grupos de interés. [2]

#### 4.2 Súper Localización.

Figura 2. Mapa de la localización de Colombia.





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**Nota.** Hermes, P. (2014, 16 agosto). Mapa político de Colombia - Ilustración de stock [Fotografía]. Recuperado de <https://www.istockphoto.com/es/vector/mapa-pol%C3%ADtico-de-colombia-gm507155527-45372600>

### 4.3 Macro localización

Región Caribe, Departamento del Magdalena.

**Figura 3.** Mapa de las regiones de Colombia.



**Figura 4.** Mapa de los departamentos de la región caribe.



**Nota.** Observatorio del caribe colombiano. (2015). Región Caribe Colombiana [Ilustración]. Recuperado de <http://www.ocaribe.org/region-caribe>

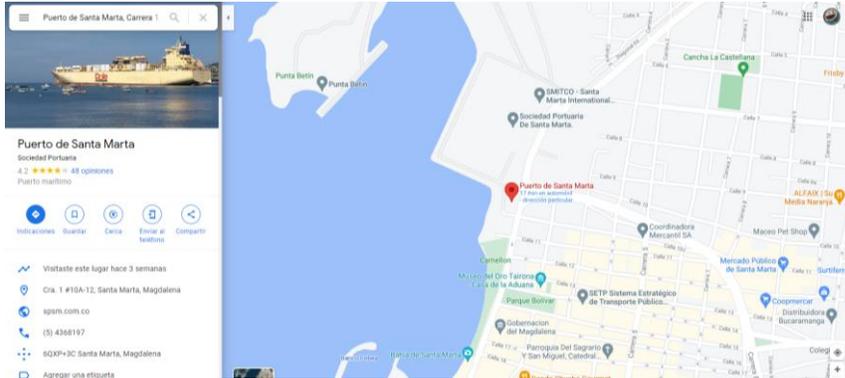
**Nota.** Linares, B. (2020, 23 noviembre). Regiones de Colombia y sus departamentos [Ilustración]. Recuperado de <https://tierracolombiana.org/regiones-de-colombia-y-sus-departamentos/>

### 4.4 Micro localización: Cra. 1 #10A-12, Santa Marta, Magdalena

**Figura 5.** Mapa de la ciudad de santa marta.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Nota. Imagen obtenida de google maps.

### 4.5 Reseña histórica.

la SPSM nace con la Ley 001 de 1991, norma que finalizó el monopolio estatal en la administración portuaria y que llevó a la liquidación de Colpuertos. Bajo este nuevo esquema, se crearon la Superintendencia General de Puertos, las Sociedades Portuarias Regionales y los operadores portuarios, entidades con autonomía administrativa y patrimonio propio. Luego, a través de una concesión, el Estado le entregó a la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta, la administración y operación de la infraestructura del Terminal Marítimo.

El objetivo del Estado colombiano era crear una nueva empresa (Sociedad Portuaria) con un modo administrativo totalmente diferente y moderno, un ente que proporcionara una reducción de costos de operación. Como respuesta a esta iniciativa, se constituyó la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta, orientada hacia el servicio al cliente con calidad y calidez.

La Sociedad Portuaria de Santa Marta, que inició operaciones en el año de 1993, es una empresa de economía mixta fundada por 60 empresas, entre las cuales se encontraban organizaciones bananeras, navieras, el Departamento del Magdalena, el Distrito de Santa Marta y otros empresarios. Ese respaldo institucional le permitió obtener la autorización por parte de la Superintendencia de Puertos para desempeñarse como operador portuario. [3]

### 4.6 Agroindustrial.

El puerto de Santa Marta nace con una vocación agroindustrial y su área de influencia son dos zonas productoras de banano: Urabá y Magdalena. Los bananeros, preocupados en aquel entonces por la logística de exportación de sus productos, participaron en la licitación para la concesión del Puerto de Santa Marta

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

y se convirtieron en los únicos proponentes, condición que les permitió la adjudicación de la licitación.

La SPSM S.A. ha mantenido en los últimos años una tendencia al crecimiento caracterizándose por ser un puerto especializado en el manejo de carga contenerizada, (granel sólido, líquido, y carbón) lo que le ha permitido consolidar una gestión ambiental amistosa que ha sido destacada en foros nacionales e internacionales.[3]

#### **4.7 Un puerto de aguas profundas.**

Santa Marta cuenta con un puerto marítimo de gran importancia para Colombia, por su ubicación geográfica y por el calado natural que posee, de hasta 60 pies en algunos de sus muelles. Ello constituye un atractivo y una ventaja para los armadores y navieros, ya que esta configuración física le permite atender buques de tipo postpanamax. [3]

#### **4.8 Localización privilegiada del puerto de Santa Marta.**

El puerto de Santa Marta está ubicado en el extremo noroccidental de la ciudad, hallándose enmarcado al norte por los cerros de San Martín y al occidente por el Cerro Ancón y la Ensenada de Taganguilla. El puerto se localiza a 11° 15´ de latitud norte y a los 74° 13´ de longitud oeste, y goza de una profundidad de 200 pies en su canal de acceso. Una de las ventajas comparativas del puerto de Santa Marta es que se caracteriza por sus buenas condiciones naturales, entre ellas el abrigo y la profundidad, variables que no posee ninguno de los demás puertos colombianos. El puerto cuenta con 7 muelles y una pantalla de atraque de más de un kilómetro de largo, con profundidades hasta de 60 pies, que no requieren ningún tipo de mantenimiento en cuanto a dragado se refiere. Por lo tanto, ofrece una disponibilidad permanente para la atención de naves pequeñas y de gran calado del tipo postpanamax. [3]

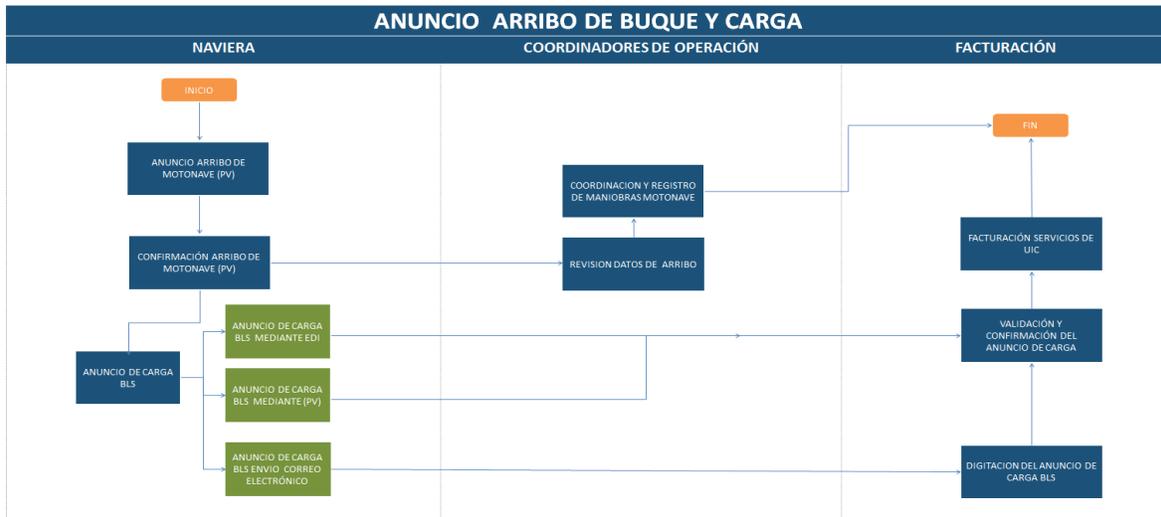
#### **4.9 Procedimientos:**

##### **Anuncio de Arribo de Buque y Carga.**

**Figura 6.** Procedimiento de anuncio de arribo de buque y carga.



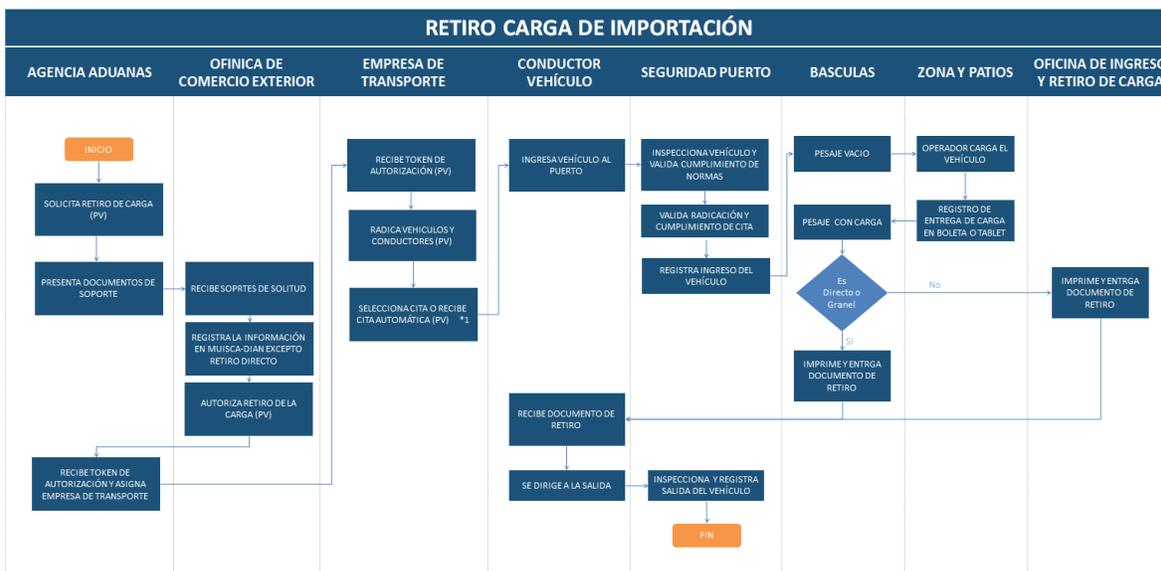
## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**Nota.** Obtenido de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta. (s. f.). *Anuncio arribo de buque y carga* [Ilustración.]. Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. <https://www.spsm.com.co/Servicios/Procedimientos>.

## Retiro de Carga De Importación.

Figura 7. Retiro de carga de importación.



**Nota.** Obtenido de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta. (s. f.). *Retiro carga de importacion* [Ilustración.]. Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. <https://www.spsm.com.co/Servicios/Procedimientos>.

## Recibo de Carga Para Exportación.

Figura 8. Recibo de carga para exportación.



# Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



**Nota.** Obtenido de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta, (s. f.). *Recibo de carga para exportación* [Ilustración.]. Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. <https://www.spsm.com.co/Servicios/Procedimientos>.

## Embarque de Carga de Exportación.

**Figura 9.** Embarque de carga de exportación.



**Nota.** Obtenido de la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta, (s. f.). *Recibo de carga de importación* [Ilustración.]. Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. <https://www.spsm.com.co/Servicios/Procedimientos>.

### 4.10 Requisitos para la autorización de retiro.

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

### **Vía Terrestre.**

- Solicitud de Retiro de Carga (Puerto Virtual) o Solicitud de Servicios Portuarios o Documento Único (según sea el caso) debidamente diligenciado.
- Facturas de Servicios Portuarios Causados (Uso de Instalaciones, Almacenaje, etc.), debidamente canceladas.
- Fotocopia del Documento de Transporte original.
- Liberación de Fletes.
- Paz y salvo del contenedor (cuando sea el caso).
- Original del quinto ejemplar de las declaraciones de importación o Fotocopia de la Declaración de Importación si el levante es manual o Fotocopia del Documento Aduanero para D.T.A., C.V. o Entrega Urgente, según sea el caso.
- Fotocopia del acta de Inspección, si es el caso, o Copia del Auto y Acta de Inspección (si el levante es manual). [4]

### **Vía Marítima.**

- Solicitud de Servicios Portuarios debidamente diligenciada por la Agencia Naviera representante del buque.
- Facturas de los diferentes Servicios Portuarios Prestados, debidamente canceladas.
- Solicitud de Autorización de Embarque (SAE) o del Documento Aduanero correspondiente. [4]

### **Servicio de cuartos refrigerados.**

#### **Características:**

- ✓ Ancho total: 7.70m.
- ✓ Largo Total: 78m.
- ✓ Posee Plataforma externa
- ✓ Columnas a cada 3m. [5]

#### **Características de los cuartos fríos:**

- ✓ Área de cada Cuarto Frío: 46.2m<sup>2</sup>.

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

- ✓ Modulación de Cuartos: 7.70m de ancho x 6m de largo x 2.8m de altura.
- ✓ Vista Interior:
- ✓ Área para el cuarto Frio (Todo el ancho y 30% de la Bodega). [5]

#### **4.11 Ventajas bodegas refrigeradas:**

1. Aseguramiento de la cadena de frío requerida.
2. Mayor seguridad en las operaciones.
3. Optimización del tiempo operativo.
4. Amplitud de espacios para inspecciones y movilidad de la carga.
5. Disponibilidad de dos frentes de trabajo simultáneos.
6. Simplificación de trámites aduaneros Exportaciones desde Zona Franca. [5]

#### **4.12 Algunos productos manejados en las bodegas.**

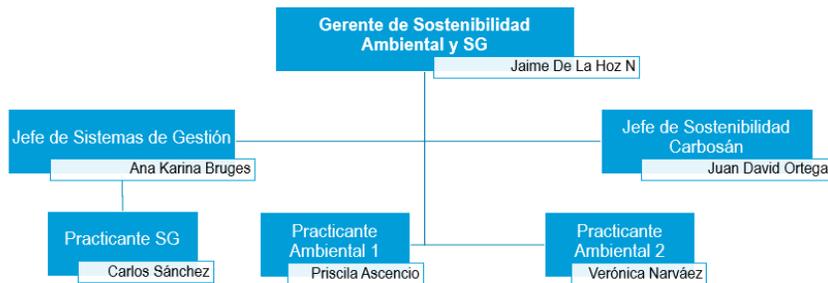
- ✓ Uchuvas.
- ✓ Gulupas.
- ✓ Pulpa de Fruta.
- ✓ Carnes.
- ✓ Banano.
- ✓ Plátano entre otros. [5]

#### **4.13 Departamento de Sostenibilidad Ambiental y Sistemas Integrados de Gestión.**

El departamento donde se ejercieron las laborales como practicante se llama Sostenibilidad Ambiental y Sistemas Integrados de Gestión, en la siguiente grafica se puede observar cómo está estructurada el área.

**Figura 10.** Organigrama del Departamento de Sostenibilidad Ambiental y Sistemas Integrados de Gestión.

### ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SG



## 5. SITUACIÓN ACTUAL

En la sociedad Portuaria regional de santa marta el área de sostenibilidad ambiental y sistemas integrados de gestión son los encargados del sistema integrado de gestión de la organización con respecto a las normas NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y BASC V5:2017 en el cual se reglamenta en la ISO 9001:2015 en el numeral 6.3 la planificación de los cambios, como también se puede encontrar implícitamente el mismo requerimiento en los numerales 6.2.2 planificación, 7.5.3 control de la información documentada y en el 8.1 planificación y control de la operación de la ISO 14001:2015, en el BASC v5:2017 se puede evidenciar el tratamiento de los cambios en el numeral 6.1 gestión del riesgo en el inciso f donde se refiere a las controles y revisiones de los cambios efectuados por la organización, además se logra observar que en el numeral 9.5 en revisión por la dirección habla sobre los cambios que mínimo deben ser revisados una vez al año e identificar los factores internos y externos que sean pertinentes.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente actualmente la empresa posee un registro de planificación de cambios identificado con el código FS-ESG-311 en su versión v2:13/11/2019 como se muestra en la siguiente imagen.

**Figura11.** Registro de Planificación de cambios.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



CODIGO:	FS-ESG-311	VICEPRESIDENCIA DE SEGURIDAD CORPORATIVA PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	 Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria
FECHA:			V2:13/11/2019

EMPRESA (S)

Nombre del cambio		Consecutivo:	
Descripción del cambio: Suministro, fabricación y Montaje de Cubierta en Bodega 4	Tipo de cambio:	Proponente del cambio (Cargo/Proceso)	Fechas (dd/mm/yyyy)
Objetivo del Cambio:	Consecuencio o impacto del Cambio:		

No.	Etapas de la planificación del cambio	Aplica (Si/No)	Acción(es) Requeridas	Responsable	Fecha limite de ejecución	Seguimiento	Estado
1	Planación		El cambio está relacionado de manera directa/indirecta con alguno de los procesos existentes ¿con cuál o cuáles?				
			¿Requiere definir nuevos objetivos organizacionales?				
			¿Es necesario definir nuevas metas?				
			¿Son necesarios nuevos canales de comunicación internos y/o externos?				
			¿Se requiere aprobación preliminar de las partes interesadas pertinentes para la implementación del cambio ?				
			Definir propuesta de plan de trabajo inicial para abordar el cambio.				
			Realizar análisis de riesgo del cambio /proyecto				



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



2	Recursos humanos								
	Recursos financieros								
	Recursos infraestructura								
	Recursos aplicables								
3	Requisitos aplicables								
4	Documentación								
5	Impacto ambiental								
	SST								
6	Partes interesadas								
7	Seguridad Física								
8									
OBSERVACIONES: (otras generalidades del cambio y responsables de la comunicación)									

Se observa que es un registro que abarca 8 áreas pertinentes con preguntas generales para así identificar la planeación y los recursos que se necesitarán para ello de forma general, pero no asume con certeza la causa del cambio de manera específica, no define si es estrictamente necesaria y no demanda un análisis de causas alternativas entre otras variantes que son necesarias para abordarlos; por consiguiente el registro está acompañado de una metodología o documento de caracterización llamado “Planificación de Cambios” con código:

PS-ESG-306, versión 01 con fecha de vigencia 31/05/2018; en el cual establece las responsabilidades y actividades área abordar los cambios de manera planificada con el objetivo de reducir el riesgo de afectación a la integridad de SGC por su implementación, en donde especifica la metodología para poder implementar los cambios y si analiza algunos ítems faltantes en el formulario complementándose.

**Figura 12.** Procedimiento de planificación de cambios.

	<b>TITULO</b>		<b>CODIGO</b>
	<b>PLANIFICACION DE CAMBIOS</b>		<b>PS-ESG-306</b>
	<b>TIPO DOCUMENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>VERSION</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>Equipo de Sistemas de Gestión</b>	<b>1</b>
			<b>FECHA VIGENCIA</b>
			<b>31/05/2018</b>

**ESTADO: Activo**

### 1. OBJETIVO

Establece las actividades y responsabilidades para abordar los cambios de manera planificada con el fin de reducir el riesgo de afectación a la integridad del SGC por su implementación.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los cambios que se considere realizar en SPSM sobre:

- Estrategia
- Personal
- Procesos
- Equipos
- Infraestructura
- Tecnología
- Servicios
- Cliente
- Partes Interesadas

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1 Integridad del SGC

Estado del SGC donde se cuenta con la capacidad para desarrollar las funciones previstas de manera eficaz, conveniente y adecuada.

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN

#### 4.1 Fuente y Origen de los Cambios



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Paso	Actividad	Cargo(s)
------	-----------	----------

1	<p>Los cambios se pueden originar por decisiones de la Presidencia, Vicepresidencias, Gerencias o Jefaturas ya sea por situaciones o factores internos y externos derivados diversas fuentes como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en el Macro o Micro entorno (Contexto Externo – PESTEL y estudios)</li> <li>- Cambio en el Contexto Interno (DOFA).</li> <li>- Resultados de Auditoria.</li> <li>- Análisis de Riesgos y Oportunidades.</li> <li>- Resultados de indicadores de gestión.</li> <li>- Resultados de la revisión por la dirección.</li> <li>- Cambios de requisitos de las partes interesadas.</li> <li>- Incidentes, accidentes, emergencias.</li> <li>- Entre otras.</li> </ul>	<p>Vicepresidentes Corporativos, Presidencia, Gerentes, Gerencia, Jefaturas,</p>
---	--	--

#### 4.2 Tipo, descripción y Objetivo del Cambio

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	<p>Una vez se han determinado la fuente u origen del cambio; el solicitante debe establecer el tipo y la descripción breve del cambio.</p> <p>Los tipos de cambios pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia</li> <li>- Personal</li> <li>- Procesos</li> <li>- Equipos</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Servicios</li> <li>- Cliente</li> <li>- Partes Interesadas</li> </ul>	Interesado,
2	De igual forma el solicitante debe describir cual es el objetivo del cambio.	Interesado,

#### 4.3 Evaluación de Consecuencias o Impactos Potenciales del cambio en la Integridad del SGC

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	Posteriormente el solicitante debe evaluar y describir las consecuencias o impacto potencial del cambio en los siguientes factores y elementos que determinan la integridad del SGC:	Interesado,



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recursos</li><li>- Plan estratégico</li><li>- Estructura organizacional</li><li>- Procesos</li><li>- Documentación</li><li>- Controles</li><li>- Riesgos y oportunidades</li><li>- Aspectos e impactos ambientales</li><li>- Comunicaciones</li><li>? Seguimiento y medición</li></ul>	
--	--	--

#### 4.4 Evaluación de la Disponibilidad de Recursos

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	De igual forma el solicitante se debe evaluar la disponibilidad de recursos; ya sea financiero, humano, tecnológico, información, infraestructura.	Interesado,

#### 4.5 Establecimiento de cargos, responsabilidades y Niveles de Autoridad respecto al Cambio

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	El solicitante debe establecer los cargos que participarían en el cambio, sus responsabilidades y nivel de autoridad.	Interesado,

#### 4.6 Revisión y Aprobación del Cambio

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	El solicitante debe solicitar la revisión y aprobación de la persona que tenga la autoridad para ello.	Interesado,

#### 4.7 Ejecución del Plan del Cambio



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Paso	Actividad	Cargo(s)
1	Si el cambio es aprobado el solicitante debe coordinar su desarrollo y realizar el seguimiento para lograr su objetivo.	Interesado

### 5. REFERENCIAS

Gerencia	(Cargo)
Gerentes	(Cargo)
Interesado	(Cargo)
Jefaturas	(Cargo)
Presidencia	(Cargo)
Vicepresidentes Corporativos	(Cargo)

### 6. SEGURIDAD

Grupo - Funcionario	Derecho
Asistente de Procesos	CONSULTA
Jefe de Sistemas de Gestión	CONSULTA

### 7. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

**Elaborado Por:**

ANA KARINA BRUGES CASTAÑO (Jefe de Sistemas de Gestión) May 24 2018

**Revisado Por:**

CARLOS ANDRÉS SUÁREZ SEGURA (Vicepresidente de Seguridad Corporativo) May 29 2018

**Aprobado Por:**

DOMINGO CHINEA BARRERA (Presidente ) May 31 2018

### 8. UBICACIÓN SISTEMA

**SUBSISTEMA:** Procesos Operativos

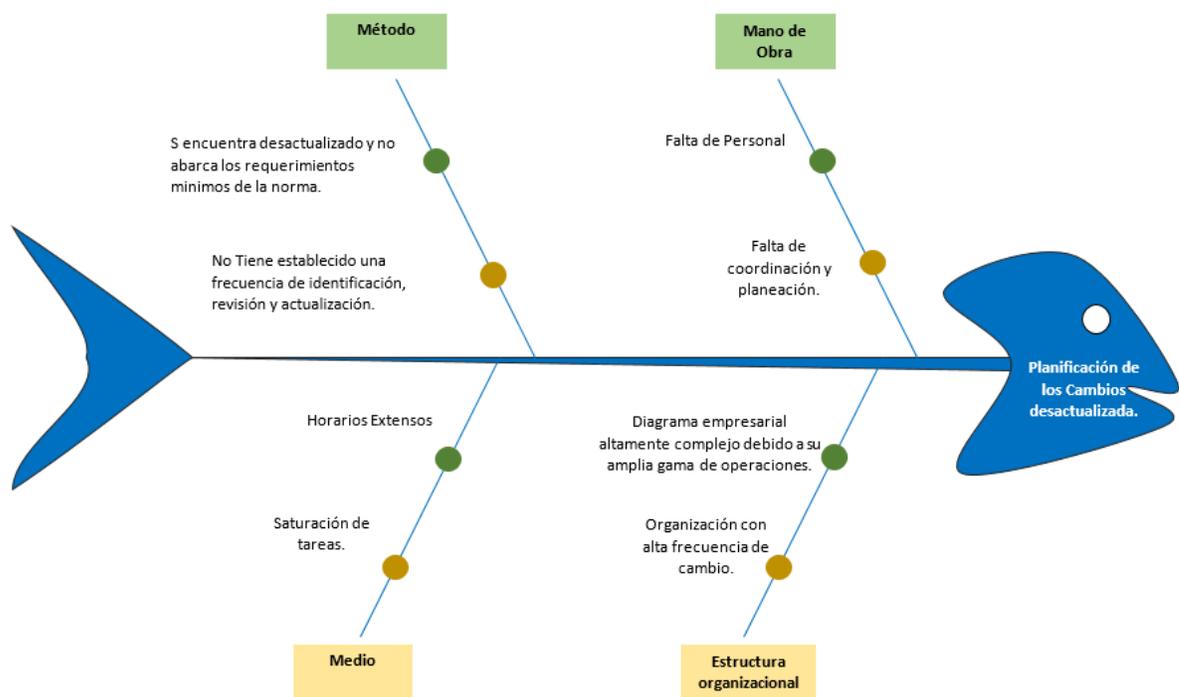
**MACROPROCESO:** Subsistema Operativo

Hoy en día las personas, departamentos, entre otros que quieran realizar un cambio organización, administrativo e de infraestructura debe seguir la metodología anteriormente mencionada estando expuesta a riesgos para el análisis de esta porque se encuentra desactualizada, la organización ha tenido muchos cambios organizacionales debido a la pandemia y a la misión de la misma.

Para comprender de manera eficiente y sencilla las causadas relacionados con el problema detectado que es la falta de seguimiento y actualización de los registros se empleó el método de Ishikawa o comúnmente conocido diagrama

de causa y efecto, en el cual permitió identificar los factores que tienen una incidencia en el problema de esta forma detectar las principales causas, para poder determinar prioridades para establecer un plan de acción para tratar de manera adecuada y dar con las razones que lo producen no se vuelvan a presentar.

**Figura 13.** Diagrama de Ishikawa (Causa y efecto).



De acuerdo con lo observado en el diagrama, se logra evidenciar que existen fallas en el método que se emplea para la planificación del cambio y en la actualización de los documentos, ocasionando actos de ineficiencia, por consiguiente, existe un riesgo de una inconformidad presentada por la importuna gestión del registro, por la falta de personal, entre otros, por este motivo la solución es realizar un análisis detallado del registro y del procedimiento vigente para que sean actualizados.

Cabe resaltar que el área de sistemas gestión solo está compuesto por un integrante actualmente, validando así que el número de trabajadores es menor al ideal para la realización oportuna de actualizaciones y revisiones de registros pertenecientes a la organización.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Por esta razón es imprescindible realizar la actualización de la metodología y del registro para documentar los cambios de manera formal como también reducir los riesgos que se pueden presentar y así garantizar el cumplimiento de los numerales 6.3 y 8.5 6de NTC ISO:9001:2015

### 6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

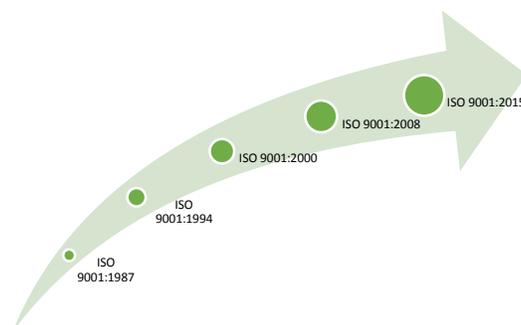
#### La evolución de la norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015.

La ISO 9001 es una norma de carácter internacional que abarca todas las actividades de una organización de manera general, sin distinción del sector al que pertenezca o su actividad. Su principal objetivo es la satisfacción del cliente y la capacidad de suministrar a todos ellos productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas. Actualmente esta es una de las normas con mayor renombre por no decir la mejor y es una de las más utilizada alrededor del mundo.

Algunos de los cambios que se dieron en la norma son:

- El contexto organizacional.
- Los requisitos que son referentes a las necesidades que presenta la organización al momento de identificar los riesgos y las oportunidades potenciales.
- Nuevos ítems que departen sobre las partes interesadas.
- Los nuevos requisitos que se refieren a la gran importancia de la información documentada.

**Figura 14.** Transición de la ISO 9001 a través de la historia.



La Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 es una decisión que toman las entidades u organizaciones tener un lineamiento estratégico que puede ayudar a mejorar de forma continua sus procesos y la interacción de los mismos, con el fin de lograr los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad de la

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

organización y el enfoque estratégico. La última versión de la ISO 9001 incluyó una tendencia basada en el riesgo dirigida a aprovechar las oportunidades, prevenir las no conformidades y garantizar el cumplimiento de los objetivos. [6]

### **6.1 NTC ISO 9001:2015 Numeral 6.3 Planificación de los cambios y numeral 8.5.6 Control de Cambios.**

El numeral 6.3 de la norma habla específicamente sobre que debe requerimientos mínimos debe tomar la organización para la realización de cambios en la cual dice “Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada”. [6]

La organización debe considerar:

- 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. [6]

Así como también en el numeral 8.5.6 dice “La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos y debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.” (ISO 9001,2015)

La NTC 9001:2015 integro esto a la norma para poder determinar una serie de requisitos para cumplir ya que cuando se decreta que hay una necesidad de cambiar el SIG por un motivo externo o interno, se debe realizar de manera controlada, debido a que los cambios deben ser evaluados, verificados y ratificados para que este no lo comprometa cuando este sea aplicado. Dentro de toda la empresa debe considerar si cuenta con los recursos necesarios para impulsar este cambio.

### **6.2 NTC 55000:2015 Gestión de Activos.**

Está dirigida para ofrecer soluciones a las empresas que buscan mantener un eficaz control sobre todos los diferentes activos con los que dispone la empresa durante su ciclo de vida, busca mejorar el desempeño financiero, sostenibilidad, la reputación y la eficacia.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Dentro de los beneficios que esta proporciona esta la reducción de los riesgos asociados a los activos, mejorar la garantía de la calidad para los clientes y reguladores; las partes interesadas tienen mayor confianza al saber que hay una estrategia que garantiza el cumplimiento de los requisitos de seguridad y desempeño necesarios.

### **6.3 NTC ISO 55001:2015 Numeral 8.2 Gestión del cambio.**

“Antes de implementar cualquier cambio, se deben valorar los riesgos asociados a lo planificado, permanente o temporal, que pueda tener un impacto en el logro de los objetivos de la gestión de activos”. [7]

Se debe asegurar que los riesgos que afecten los procesos se gestionen en concordancia con los apartados de la norma 6.1 y 6.2.2.” La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias no deseadas de los mismos, tomando acción para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario”.

### **6.4 NTC ISO 14001:2015.**

Es una norma internacional que ayuda a las empresas a demostrar el compromiso que se tiene con la protección del medio ambiente a través de la gestión de riesgos ambientales, contar con esta certificación permite a que la organización tenga una imagen comercialmente sostenible de la empresa.

Esta también gestiona la identificación de riesgos ambientales asociados a los procesos de la actividad que se desarrolla por la organización; asistiendo de forma adecuada la gestión para mitigar sus impactos de manera integral dentro de la misma.

### **6.5 NTC ISO 14001:2015 Numeral 7.5.3 Control de la información documentada.**

En la presente norma no hay un numeral concreto que mencione la gestión del cambio o que se debe planificar, pero dentro del numeral 7.5.3 habla implícitamente sobre esta acción. “La información documentada requerida por el Sistema de Gestión Ambiental y por esta norma interna se deben controlar para asegurar que”:

- Se encuentra disponible para su uso.
- Que se encuentre protegida de forma adecuada Para controlar la información documentada, la empresa debe realizar las siguientes actividades:
- Distribución, acceso, recuperación y utilización.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



- Almacenamiento y conservación.
- Control de **cambios**.
- Retención y disposición. (ISO 14001,2015).

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado dentro del numeral 8.1 Planificación y control operacional la organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos suficientes para cumplir con los requerimientos.

“La empresa tiene que realizar un control de la planificación y revisar las consecuencias de los **cambios** no deseados, adoptar medidas para mitigar los efectos adversos, etc. La organización tiene que asegurarse que los procesos externos son controlados e influenciados. El tipo y la extensión del control que se aplica a los procesos que deben ser definidos dentro del SGA”. (ISO 14001,2015).

### **6.6 Business Anti-Smuggling Coalition o Coalición Empresarial Anticontrabando).**

“Es una alianza empresarial que promueve el comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales”. (BASC,2017).

Esta que es liderada por el sector empresarial tiene la misión de generar una cultura de seguridad en la cadena de suministros mediante la implementación de sistemas de gestión e herramientas aplicables en el comercio internacional y sus sectores relacionados. [8]

### **6.7 BASCv5:2017 Numeral 6.2 Requisitos Legales.**

“La empresa debe mantener un procedimiento documentado para la gestión de riesgos con base en el enfoque de procesos” (BASC,2017); En este numeral se menciona de manera implícita la importancia de la planificación y gestión del cambio por medio del ítem c y d que dicen:

- c) “Actualizar esta información cuando se presentan cambios”.
- d) “Determinar la frecuencia con la que se verificara el cumplimiento”. [9]

### **6.8 Ciclo Deming**

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en un mercado altamente competitivo con el que el para poder crecer, desarrollarse, hasta incluso lograr su propia supervivencia, debido a que tienen que mejorar continuamente, renovarse



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



de forma sencilla y constante. El ciclo el P-H-V-A es comúnmente conocido como una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico Edward Deming.

Figura 15. Ciclo P-H-V-A.



Sin embargo, ya con varios años de uso, el sistema de gestión de calidad se encuentra plenamente vigente por su comprobada eficacia para: reducir costos, optimizar la productividad en cualquier organización, ganar mercado e incrementar la rentabilidad aportando así un mantenimiento de todos los beneficios de manera continua y constante.

Las siglas PHVA representan las palabras Planificar, Hacer Verificar y Actuar. Las cuales corresponden una etapa o parte del ciclo Deming.

- **Planificar:** se determinan objetivos y se identifican los procesos que son necesarios para garantizar los resultados de acuerdo con las políticas de la empresa. También en esta etapa se establecen los parámetros de medición para controlar y seguir el proceso de manera eficiente.
- **Hacer:** Implementación de los cambios necesarios para llegar a lograr los mejores resultados, con el objetivo de ganar eficiencia y corregir de manera sencilla las posibles no conformidades en la ejecución, generalmente se desenvuelve en un plan piloto a modo de prueba.
- **Verificar:** Cuando el plan de mejoras se ha puesto en marcha, se establece un periodo de prueba para lograr medir y estimar la efectividad de los cambios. Esto es una etapa de evaluación de lo realizado según la planificación.
- **Actuar:** Obtenidos los resultados de las mediciones, se realizan correcciones y modificaciones que sean necesarias para que estas no se vuelvan a presentar.

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

Mirando desde otra perspectiva las decisiones se toman para mejorar continuamente en el desarrollo de las actividades de la empresa. [10]

## **7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES:**

### **7.1 FASE I: Análisis del registro actual y propuestas de mejora.**

#### **7.1.1 Objetivo 1: Evaluar el proceso de gestión del cambio actual identificando actividades, metodología y formulario con oportunidad de mejora.**

Para el correcto análisis se debe determinar los requerimientos mínimos de este lo cual están planteados en los numerales 6.3 y 8.5.6 de la ISO 9001:2015 en donde establece que se deben tener en cuenta:

- Definir el propósito y las consecuencias potencial que traerá la implementación del cambio.
- Si la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para la implementación del cambio.
- Si el cambio propuesto afecta el sistema de gestión de la calidad actual
- La asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades.
- Se deben establecer las autoridades responsables frente al cambio, responsables, así como también mantener información sobre los cambios efectuados en la organización.

Ya teniendo establecido los requerimientos mínimos que debe acabar el registro se prosigue con el análisis del contenido y su respectiva propuesta para mejorarlo.

Se desarrolla el análisis, lo primero que se evidencia es que el que el registro actual se encarga de establecer el nombre del cambio, donde lo primero que se debe preguntar es ¿cuál es el tipo? y el motivo del cambio ya que es indispensable saber el ¿Cómo? y el ¿Por qué? se requiere el cambio, posterior a ello demandar que se le asigne el nombre al cambio también se resalta el hecho de que el registro actual posee una estructura sectorizada y al diligenciarlo va teniendo un cambio durante el documento, limitando el alcance y el análisis del solicitante, para mejorar la comprensión metodológica se decide mantener la división por secciones en el nuevo registro y se complementa con un procedimiento, la estructura será la siguiente:

Para una estructura adecuada el documento se dividirá en 8 secciones:

1. Identificación del propósito y fuente del cambio.
2. Tipo de cambio, objetivo del cambio y asignación del nombre al cambio.
3. Evaluación de la Disponibilidad de Recursos y sus responsables.
4. Análisis de las consecuencias potenciales.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



5. Establecer los procesos que intervienen.
6. Asistencia de los participantes.
7. Ejecución de las acciones requeridas por cada área.

Los tipos de cambio que tiene definido el registro actual son los siguientes.

- Estrategia.
- Personal.
- Procesos.
- Equipos
- Infraestructura.
- Tecnología.
- Servicios.
- Cliente
- Partes Interesadas.

Basado en lo anterior para la primera fase se añadieron algunos tipos de cambios como se evidencia en el cuadro siguiente:

**Tabla 1.** Tipos de cambios.

<b>Tipo de Cambio</b>
Estrategia
Cliente
Partes Interesadas
Servicios
Tecnológico.
Infraestructura
Maquinaria / equipos / herramientas
Proceso/ Procedimiento
Personal
Instalaciones
Sistema de Gestión
Normatividad Técnica
Otros



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Se definen los tipos de cambios en el ámbito organizacional, para aumentando el número de opciones, dando la opción de otros para tomar en cuenta cualquier situación o evento especial que requiera un cambio y para el propósito del cambio se establece una casilla en donde se pregunta ¿Cuál es el objetivo del cambio?

Posterior a ello, se propone que solicitante debe elegir los recursos necesarios para la ejecución del cambio, teniendo en cuenta que son 5 tipos de recursos (Financiero, tecnológico, humano, infraestructura, ambiental, otros) acompañado del responsable de gestionar esos recursos y su firma para mantener un soporte documental que demuestre que participaron en el plan para que el cambio y se realice gestión adecuada; ya que en el actual registro no define los recursos de esta manera sabiendo que es necesario saber los distintos recursos que debe contar la organización debido a que pueden ser limitantes para su oportuna gestión.

Por consiguiente, se analiza que el registro actual no cuenta con una metodología para el análisis correcto de las consecuencias que podría traer el cambio propuesto ya que solo pregunta “Consecuencia o impacto del Cambio” definiendo en el procedimiento los factores que pueden afectar el sistema de gestión de la calidad que son:

- Recursos.
- Plan estratégico.
- Estructura organizacional.
- Procesos.
- Documentación.
- Controles.
- Riesgos y oportunidades.
- Aspectos e impactos ambientales.
- Comunicaciones.
- Seguimiento y medición.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe recomendar una metodología que permita el análisis de los riesgos, oportunidades y consecuencias potencial para que no se incumpla lo que establece el numeral 6.3 de la ISO 9001:2015 donde menciona que se deben determinar las consecuencias o riesgos que trae el cambio, por esta razón se propone formar un recuadro donde se le pide al solicitante que describa los riesgos, consecuencias y oportunidades identificadas.

Continuado con el análisis se tomaron las preguntas del registro actual y se anexan en un cuadro de Excel en el cual se puede comparar las nuevas preguntas para el registro y se menciona la justificación de las preguntas actuales donde pueden ser:

eliminadas, reformuladas o no hacerles ningún cambio las cuales serán utilizadas para una guía de preguntas para mejorar el diligenciamiento del nuevo formato.

A continuación, la tabla en el cual se estableció la comparación y dio el resultado de las preguntas en la etapa de preguntas guía.

**Tabla 2.** Análisis comparativo.

<p><b>Área de planeación.</b></p> <p>1, El cambio está relacionado de manera directa/indirecta con alguno de los procesos existentes ¿con cuál o cuáles?.</p> <p>2, ¿Requiere definir nuevos objetivos organizacionales?</p> <p>3, ¿Es necesario definir nuevas metas?</p> <p>4, ¿Son necesarios nuevos canales de comunicación internos y/o externos?</p> <p>5, Se requiere aprobación preliminar de las partes interesadas pertinentes para la implementación del cambio ?</p> <p>6, Definir propuesta de plan de trabajo inicial para abordar el cambio.</p> <p>7, Realizar análisis de riesgo del cambio /proyecto.</p>	<p>Se eliminan las preguntas 1, 3,4,5,7 Se reformula la preguntas 2,6 y se añaden las preguntas a la seccion de preguntas guía.</p> <p>Las nuevas preguntas serian las siguientes.</p> <p>Área de planeación</p> <p>¿El cambio implica modificaciones en la planeación estratégica?</p> <p>¿Tienen encuentra las limitaciones de la organización para implementar el cambio?(Tecnología,presupuesto,infraestructura,maquinaria,espacio,etc).</p>	<p>La pregunta 1 se elimino debido a que en el nuevo formato se pregunta directamente cuales son las áreas que intervienen y se solicita el responsable y su respectiva firma.</p> <p>Las pregunta 2 se reformulo debido a que los cambios pueden tener un impacto tanto como en los objetivos organizaciones, como en la planeación estratégica por este motivo se extendió el alcance de la pregunta.</p> <p>Las preguntas 3,4,7 no se creen pertinentes para esta área, basado en las ultimas 3 formatos revisados estas por lo general eran omitidas.</p> <p>la pregunta 5 esta fue eliminada debido a que tenia un enfoque por las partes interesadas en la cual en las áreas del formato esta se encuentra.</p>
<p><b>Área de Recursos Humanos.</b></p> <p>8, ¿Se requiere modificación de cargos, nuevos cargos, y/o nuevas personas en mismos cargos ?</p> <p>9, Se necesita capacitación, formación, o entrenamiento?</p>	<p>Se eliminan las preguntas 7,8 y agrega una nueva pregunta.</p> <p>¿Al implementar el cambio necesita alguna intervención por parte de Recursos humanos?(Contratación de personal, Modificación de perfiles,entrenamiento,inducciones, Capacitaciones,etc).</p>	<p>Por la nueva metodología el SIG busca mejorar la comprensión y reducir el números de preguntas innecesarias dentro del formato.</p>



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



<p><b>Recursos Financieros.</b> 10, ¿Se requiere inversión / presupuesto?</p>	<p>Se elimina la pregunta y Se añaden las siguientes:  ¿Tiene claro los recursos que conlleva implementar el cambio? ¿Cuanto sería?  ¿Qué costos generaría después de implementado?.</p>	<p>Se realizó el cambio de preguntas porque es necesario conocer todos los recursos que este necesite no solo de carácter monetario y cuanto costaría, también el costo que tendrá el cambio después de ser implementado para tener un análisis mucho más completo con respecto a la viabilidad financiera.</p>
<p><b>Recursos de Infraestructura.</b> 11, ¿Se requiere construir, reubicar, modificar?  12, ¿Se requieren equipos/accesorios nuevos, adicionales?  13, ¿Hay cambios/alteraciones en el ambiente de Trabajo?</p>	<p>Se eliminan las preguntas y será reemplazada por la siguiente.  ¿Se requiere construir, adecuar, modificar, reubicar y/o adquirir nuevos accesorios y equipos adicionales?</p>	<p>Se hace la reducción para optimizar el número de preguntas dentro del formato, generar un formato amigable y no extenso para el emprendedor del cambio por medio de preguntas que abarquen todas las actividades del área.</p>
<p><b>Requisitos Aplicables.</b>  14, ¿Se deben definir nuevos y/o modificar los requisitos legales/ de Norma/ reglamentarios y/o de otra índole vigentes?</p>	<p>Se reformula la pregunta.  ¿El cambio modifica o incluye algún requisito legal y/o de otra índole?, ¿Cuáles?</p>	<p>Se reformulo para que tengan en cuenta los requisitos legales al momento de implementar el cambio.</p>
<p><b>Documentación.</b>  15, ¿Se requiere crear/modificar la documentos del Sistema de gestión? Definir Cambios a realizar.</p>	<p>Se elimina la pregunta y es homologada por la siguiente.  ¿Es necesario crear, modificar o anular información documentada?, ¿Cuáles?</p>	<p>Se reformulo debido a que el área de control de archivos mantiene información documentada y se rige por su respectivo procedimiento establecido.</p>
<p><b>Impacto Ambiental.</b>  16, ¿Se requiere alguna notificación y/o trámite ante las autoridades? .  17, ¿Se han identificado todos los aspectos/ impactos asociados al cambio?.</p>	<p>Se eliminan las preguntas.</p>	<p>Se elimina debido a que se creo una sección donde pueden definir el área y lo que requieren de esta con su respectivo responsable, de esta forma se abarca de manera global las áreas y se optimiza el espacio del formato.</p>
<p><b>SST.</b>  18, ¿Se han identificado los peligros en el cambio?  19, ¿Existen controles acordes a la severidad de los riesgos derivados del cambio?</p>	<p>Se eliminan las preguntas.</p>	<p>Se elimina porque se creo una sección donde pueden definir el área y lo que requieren de esta con su respectivo responsable, de esta forma se abarca de manera global las áreas y se optimiza el espacio del formato.</p>

<b>Partes interesadas.</b>  20, ¿Requiere desarrollo de proveedores?  21, ¿Requiere Validación?  22, ¿Se usarán bienes del cliente?  23, ¿Se usarán bienes del proveedor?	Se reformula la pregunta numero 21,22 y 23  ¿Requiere desarrollo de proveedores?  ¿Se requiere aprobación preliminar de las partes interesadas pertinentes para la implementación del cambio ? (Clientes, Proveedores, Sociedad, Autoridades, etc.). ¿Cuales?  ¿Se usaran bienes del proveedor o cliente?	El motivo de la reformulación es para tener un mayor alcance al momento de realizar el análisis de la validación por las partes interesadas y generar un formato amigable para el emprendedor del cambio.
<b>Seguridad Física.</b>  24, ¿Requiere controles adicionales para el acceso físico a instalaciones?,  25, ¿Requiere mejoramiento de CCTV?  26, ¿Requiere crear/modificar los protocolos de seguridad?  27, ¿Se requiere supervisión del área?	Se eliminaran las preguntas	Se elimina debido a que se creo una sección donde pueden definir el área y lo que requieren de esta con su respectivo responsable, de esta forma se abarca de manera global las áreas y se optimiza el espacio del formato.

Ya terminado el análisis se puede observar que se establecieron, nuevas preguntas, otras se eliminaron, incluso áreas completas en el cual estaban cubriendo un alcance fueron eliminadas, pero esto tiene un fin y es dejar las preguntas que son necesarias a tener en cuenta para diligenciar el registro como preguntas guía, ya que se creara una sección que pida mencionar los procesos que estarán involucrados en la implementación del cambio, en donde se podrán definir los procesos, requerimientos, acciones requeridas, fecha límite, responsable, seguimiento y el estado de la acción para que lo puedan definir de manera más concreta.

## 7.2 FASE II: Elaboración del registro y su procedimiento.

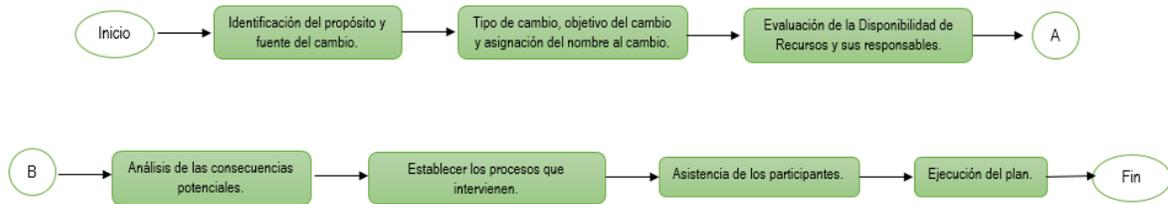
### 7.2.1 Objetivo 2: Crear un registro en el cual abarquen secciones concretas que faciliten la comprensión de la solicitud del cambio y su implementación.

Para tener una mejor comprensión del uso del registro es de vital importancia establecer cuando es necesario o cuando aplica el uso del registro, este está diseñado para por todas las áreas de la organización, pero con la condición del que el cambio propuesto varíe o modifique el procedimiento en el cual incurre el cambio, es decir, que si se cambia la pieza de una maquina o se reemplaza una maquina por otra que hace exactamente lo mismo pero con mejor rendimiento este registro

no aplica porque lo que busca es documentar aquellos cambios significativos al sistema integral de gestión.

Con todo esto se juntan de todas las propuestas basadas en la primera fase en la cual tendrá un orden lógico para su diligenciamiento lo cual se puede evidenciar en el siguiente diagrama:

**Figura 16.** Estructura del procedimiento PS-ESG-306.



Ya con una estructura definida, las secciones en la cual está dividida se elabora, el registro en el cual consta de una estructura simétrica agradable a la vista, como también se tiene las preguntas guía que ayudan al interesado a saber el tipo de información que es necesaria para diligenciar el siguiente registro:

**Tabla 3.** Nueva versión del registro propuesta.

CODIGO : FS-ESG-311 FECHA :	GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL Y SIG. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	 V3: 14/06/21
--------------------------------	---	---

EMPRESA (S)

5.2 Identificación del cambio				
Tipo de Cambio	Motivo del Cambio			
Solicitó	Área del solicitante		Aprobó	

Nombre del cambio			
Objetivo del cambio:	Fecha de Inicio de ejecución. (dd/mm/yyyy)	¿ Ha determinado el tiempo total que llevara implementar el cambio propuesto?.	¿Cuánto?
		Área donde se efectuara el cambio:	
¿El cambio implica algún requisito o requerimiento legal?	¿Cuál o cuales?		

5.3 Evaluación de la Disponibilidad de Recursos y sus responsables.				
¿Que tipos de recursos requerirá el cambio propuesto?(Financiero, Humano, Infraestructurales, Tecnológicos, Ambientales, otro)	¿Cuales?	Observaciones	Responsable	Firma

5.4 Análisis de las consecuencias potenciales.		
Mencione los riesgos identificados.	Mencione las consecuencias identificadas.	Mencione las oportunidades identificadas.

5.5 Establecer los procesos que intervienen.						
Mencione los procesos que estarán involucrados en el proceso de implementación del cambio.						
Planificación				Monitoreo		
Proceso	Requerimiento	Acciones Requeridas	Fecha de limite	Responsable	Seguimiento	Estado de la acción

**Figura 17.** Preguntas guía.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### Preguntas Guía

creadas para ayudar al diligenciamiento del registro FS-ESG-311.

#### **Planeación,**

¿El cambio implica modificaciones en la planeación estratégica o en la filosofía empresarial?

¿Tienen encuenta las limitaciones de la organización para implementar el cambio?(Tecnología,presupuesto,infraestructura,maquinaria,espacio,etc).

#### **Recursos Financieros.**

¿Tiene claro los recursos que conlleva implementar el cambio?(Tecnología,presupuesto,infraestructura,maquinaria,espacio,etc).

#### **Recursos Humanos.**

¿Al implementar el cambio necesita alguna intervención por parte de Recursos humanos?(Contratación de personal, Modificación de perfiles,entrenamiento,inducciones, Capacitaciones,etc).

#### **Infraestructura.**

¿Se requiere construir,adecuar,modificar,reubicar y/o adquirir nuevos accesorios y equipos adicionales?

#### **Documentación.**

¿Es necesario crear, modificar o anular información documentada?, ¿Cuáles?

#### **Partes Interesadas.**

¿Requiere desarrollo por parte de proveedores?..

¿Se requiere aprobación preliminar de las partes interesadas pertinentes para la implementación del cambio ? (Clientes, Proveedores, Sociedad, Autoridades, etc.).

¿Se usaran bienes del proveedor o cliente?.

La sección de preguntas guía se hizo para darle una idea de las preguntas que se deben hacer los solicitantes antes de diligenciar el registro, ya que esto ayuda a fundamentar o concretar el plano general de toda la información que necesita para gestión el cambio.

Por ultimo a esto se añade una sección de asistencia de participantes donde deben escribir su nombre, su cargo, cedula y firma esto con el fin de saber quiénes fueron los participantes que colaboraron en la definición de los recursos, acciones, y los responsables a llevar a cabo estas.

**Tabla 4.** Sección de lista de asistencia del registro FS-ESG-311 versión 3.

Lista de asistencia a la reunión.			
Nombre y Apellidos	Cargo	Cedula	Firma

### 7.2.2 Se determina la frecuencia de revisión y actualización del registro.

Se establece que la frecuencia de revisión del mismo debe ser cada año debido a que el contexto interno y externo siempre es cambiante, por lo cual al momento de realizar la revisión se debe analizar si este cubre de manera correcta los requerimientos mínimos que exige la norma y por lo menos cada 3 años debe ser actualizada, con el fin de que el registro no se quede obsoleto a través tiempo y se mantenga vigente a través del tiempo.

### 7.2.3 Objetivo 3: Establecer una metodología amigable con el usuario para su fácil comprensión y diligenciamiento correcto del registro.

La metodología del registro es necesaria para su fácil comprensión se basa en un documento en el cual explica paso a paso el cómo se debe diligenciar, en la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta es necesario que todos los procedimientos posean un objetivo, un alcance, definiciones, que son aprobados y revisados por jefes, gerentes, vicepresidentes de áreas.

A continuación, el nuevo procedimiento PS-ESG-306:

#### 7.2.3.1 Procedimiento de Planificación de cambios.

##### 1. OBJETIVO.

Gestionar la planificación de cambios con el fin de identificar el propósito, consecuencias potenciales, analizar las amenazas derivadas, mitigar el riesgo de afectación del sistema integrado de gestión por su implementación manteniendo la trazabilidad de las acciones y la documentación de evidencias de la aplicación del mismo.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### **2. ALCANCE.**

Este procedimiento aplica a los cambios que se considere realizar en SPSM sobre:

- Estrategia.
- Personal.
- Procesos.
- Equipos.
- Infraestructura.
- Tecnología.
- Servicios.
- Cliente.
- Partes Interesadas.

### **3. DEFINICIONES**

#### **3.1 Amenazas.**

Son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste. [11].

#### **3.2 Consecuencia.**

Efecto o impacto del evento en las partes interesadas del sistema de gestión. [12].

#### **3.3 Eficacia.**

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. [13].

#### **3.4 Gestión del cambio.**

Conjunto de actividades que se emplean en una organización para garantizar que los cambios significativos se realizan en forma ordenada, controlada y sistemática. [14].

#### **3.5 Integridad del SGC.**

Estado del SGC donde se cuenta con la capacidad para desarrollar las funciones previstas de manera eficaz, conveniente y adecuada.

#### **3.6 Riesgo.**

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

Es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. [15].

### **3.7 Sistema de Gestión Integrado.**

Es un sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y la seguridad laboral. [16].

### **3.8 Solicitante.**

Persona que gestiona o solicita el cambio.

## **4. CONDICIONES GENERALES.**

### **4.1 Cumplimiento.**

La gestión del cambio es una metodología que implica la modificación de procesos, manos de obra, requerimientos mínimos, entre otros, los cuales se deben realizar de manera formal y sistemática con el fin de minimizar riesgos que afecten a la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, tiene definidos los requisitos mínimos que debe abarcar el procedimiento, los cuales se encuentran en el numeral 6.3 y 8.5.6 en donde se refieren a la planificación y control de los cambios.

### **4.2 Aplicabilidad.**

Este documento aplica a todo cambio que varié y/o modifique un proceso en SPSM y empresas subordinadas.

Esto no aplica para cambios rutinarios, por ejemplo: cambio de equipos y maquinaria con vida útil cumplida, cambios meramente físicos que no modifiquen el proceso actual.

## **5. SISTEMA DE GESTIÓN.**



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 5.1 Identificación del propósito y fuente del cambio.

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	<p>Los cambios se pueden originar por decisión de la junta directiva, presidencia, vicepresidencia, gerencias, jefaturas y normativas, o sean derivadas de diferentes sectores del control interno y externo de la organización, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios micro y macros (PESTEL, DOFA).</li><li>• Cambio en los requisitos legales.</li><li>• Incidentes y accidentes.</li><li>• Resultados de auditorías (Externas e Internas).</li><li>• Cambio en la planificación estratégica.</li><li>• Modificaciones en los requisitos de las partes interesadas.</li><li>• Cambio en el Contexto Interno.</li><li>• Resultados de indicadores de gestión.</li><li>• Carga y mercancías.</li><li>• Plan de inversión.</li><li>• Nuevos proyectos..</li><li>• Entre otros.</li></ul>	Vicepresidentes Corporativos, Presidencia, Gerentes, Gerencia, Jefaturas,

### 5.2 Tipo de cambio, objetivo del cambio y asignación del nombre al cambio.

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	<p>Después de haber identificado el propósito del cambio el solicitante debe proceder a establecer el tipo de cambio los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estrategia.</li><li>• Cliente.</li><li>• Partes Interesadas.</li><li>• Servicios.</li><li>• Tecnológico.</li><li>• Infraestructura.</li><li>• Maquinaria / equipos /Herramientas.</li><li>• Proceso/ Procedimiento.</li><li>• Personal.</li></ul>	Interesado,



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones.</li> <li>• Sistema de Gestión.</li> <li>• Normatividad Técnica.</li> <li>• Otros.</li> </ul> <p>Posteriormente el solicitante proporciona una breve explicación del motivo del cambio este y le asigna un nombre al mismo para que pueda ser identificado junto a un consecutivo.</p>	
2	Se debe escribir quien solicitó, área del solicitante y quien aprobó.	Interesado,
3	El solicitante debe escribir cual es el objetivo del cambio, la fecha propuesta de inicio, y mencionar el nombre del proceso.	Interesado,
4	El solicitante debe responder si el cambio implica algún requerimiento legal, si es así debe especificar ¿Cuál? o ¿cuáles son? Por ejemplo: Contrato de concesión, normas aplicables a la operación, entre otros.	Interesado,

### 5.3 Evaluación de la Disponibilidad de Recursos y sus responsables.

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	El solicitante debe evaluar la disponibilidad de recursos, posterior a ello, debe mencionar los tipos de recursos requeridos (Financiero, tecnológico, humano, infraestructura, ambiental, otros).	Interesado,
2	Se tiene una sección de observaciones en la cual se puede escribir las especificaciones de cada recurso mencionado anteriormente.	Interesado,
3	Se debe asignar un responsable para la gestión de los recursos, junto con la firma del mismo para evidenciar que él tiene conocimiento de sus labores frente a el cambio.	Interesado,

### 5.4 Análisis de las consecuencias potenciales.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Paso	Actividad	Cargo(s)
1	<p>El solicitante debe realizar una evaluación del riesgo por lo cual se recomienda utilizar los documentos Análisis de contexto, partes interesadas, riesgos y oportunidades PS-ESG-305, procedimiento para la gestión de riesgos PA-SEG-402, u otra metodología en la cual se pueda identificar los riesgos, oportunidades y las consecuencias que conlleva implementar el cambio.</p> <p>Nota. Si lo identificado (riesgos, oportunidades y consecuencias) durante el proceso de evaluación del riesgo no se encuentra en las matrices (DOFA, PESTEL, entre otros,) se debe realizar su respectiva gestión para que estas sean incluidas en sus matrices pertinentes.</p>	Interesado,

### 5.5 Establecer los procesos que intervienen.

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	El solicitante debe mencionar los procesos que están involucrados en la gestión del cambio, sus requerimientos, acciones solicitadas, fecha límite y responsables de su ejecución durante la planificación del cambio.	Interesado,
2	Posterior a ello se pueden mencionar las novedades presentadas durante la implementación de las acciones en la casilla de seguimiento y por último se tiene el estado de la acción en donde se establecieron 4 opciones (Abierta, En proceso, Cerrada y NA) las cuales permiten saber el estado actual de las acciones.	Interesado

### 5.6 Asistencia de los participantes.

Los participantes de la reunión deben firmar escribiendo su nombre, su cargo, cedula y su firma.

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	Los participantes de la reunión deben escribir su nombre, su cargo, cedula y su firma para obtener soporte documental de que participaron en la asignación de responsabilidades.	Vicepresidentes Corporativos, Gerentes, Interesado, Jefaturas,

### 5.7 Ejecución del plan.

Paso	Actividad	Cargo(s)
1	El solicitante debe coordinar su desarrollo en conjunto con los responsables asignados en la planificación del cambio, así como también deben realizar el seguimiento para su correcta ejecución.	Vicepresidentes Corporativos, Gerentes, Interesado, Jefaturas,

## 6. REFERENCIAS

Gerencia	(Cargo)
Gerentes	(Cargo)
Interesado	(Cargo)
Jefaturas	(Cargo)
Presidencia	(Cargo)
Vicepresidentes Corporativos	(Cargo)

## 7. SEGURIDAD

Grupo - Funcionario	Derecho
Jefe de Sistema de Gestión	CONSULTA
Jefe de Sistemas de Gestión	CONSULTA

## 8. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Practicante de calidad y Ana Karina Bruges Castaño.

## 9. UBICACIÓN SISTEMA.

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

**SUBSISTEMA:** Procesos Operativos

**MACROPROCESO:** Subsistema Operativo

## 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Norma ISO 9001 en su versión vigente.
- Matriz DOFA.
- Matriz PESTEL.
- Análisis de contexto, partes interesadas, riesgos y oportunidades PS-ESG-305.
- Procedimiento para la gestión de riesgos PA-SEG-402.

Se logra evidenciar que el procedimiento posee un objetivo definido, un alcance que permite delimitar el uso del formato en SPSM y empresas subordinadas, definiciones que son esenciales para que los solicitantes comprendan el documento de manera correcta, condiciones generales donde se mencionan las condiciones en la cual aplica el formato junto a los requerimientos mínimos que define la norma, así como su paso a paso para su diligenciamiento, los encargados de su seguridad, quien lo elaboro, quien lo aprobó y por último los documentos relacionados a la metodología recomendada en el análisis de las consecuencias y la norma ISO 9001 vigente.

### 7.3 Fase III: Oficializar el formato estableciendo y su procedimiento.

Actualmente la Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta cuenta con un software que permite el control documental de los procedimientos, instructivos, manuales, entre otros la cual se llama Sip+ aquí es donde se realiza el respectivo cargue del procedimiento de planificación de cambios.

Así como también cuenta con una página llamada intranet en el cual tiene todos los registros y formatos de la misma, que permite a cualquier empleado con acceso a internet de la empresa a ingresar, esta se encuentra dividida por áreas.

se debe subir el registro en la sección de equipos de sistemas de gestión para que el personal tenga acceso a esta y pueda diligenciarlo cuando se requiera.

#### 7.2.1 Subir el registro a la intranet.

El proceso para poder crear/modificar y/o eliminar un registro, procedimiento, registro, manual, entre otros, consta de solicitar de manera formal por medio del registro RS-ESG-319.

**Tabla 6.** Registro RS-ESG-319 para la solicitud de creación/modificación y/o eliminación de documentos.

CODIGO : <b>RS-ESG-319</b>	<b>VICEPRESIDENCIA DE SEGURIDAD CORPORATIVA SOLICITUD DE CREACIÓN / MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	 V6:01/06/2019
FECHA :		

EMPRESA (S)

**TIPO DE SOLICITUD:**

CREACIÓN

MODIFICACIÓN

ELIMINACIÓN

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	FECHA REVISIÓN	VERSIÓN
Manual				
Procedimiento				
Instructivo				
Registro				
Formato				
Otro				

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

<b>Nombre:</b>	
<b>Cargo:</b>	<b>Área:</b>

**JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD:**

\_\_\_\_\_  
Firma Solicitante

\_\_\_\_\_  
Aprobación Vicepresidente/Gerente de área

Fecha de Recepción

Fecha de Ejecución

Luego de formalizar el trámite del cambio del registro y procedimiento se procede a subir el nuevo registro, pero antes de subirlo se debe verificar que el archivo tenga

	<b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b>	
---	--	---

el mismo nombre que su antigua versión y su respectivo código actualizado para garantizar su versión en este caso la versión del registro es la numero 3 y su código de identificación es RS-ESG-311.

Ya teniendo el registro listo con su código y versión correctos, se procede a proteger el registro con una contraseña única proporcionada por el equipo de sistemas de gestión, para que solo los pertenecientes a esta área pueden modificar los registros salvaguardando los documentos de cambios indebidos por terceros.

Posterior a esto se guarda el documento en la capeta correspondiente a Equipos de sistemas de Gestión la cual esta enlazada a la intranet y permite que el registro quede publicado, cabe resaltar que la versión anterior queda guardada en la carpeta de versiones anteriores.

### **7.2.2 Oficializar el procedimiento PS-ESG-306 versión 2.**

Se ingresa al Sip+ en ISOPLUS, control documental y se busca la versión vigente del procedimiento de planificación de cambios que está identificado con el código PS-ESG-306 versión 1.

Se abre el procedimiento y se selecciona la nueva versión para generar de manera automatizada una copia con la versión siguiente, pero para esto se debe colocar la justificación de porque la nueva versión.

Posterior a ello se presiona guardar, al crearse la nueva versión que es la numero 2, se edita el procedimiento en el cual se escribe todo lo estipulado en la metodología anteriormente mencionada.

Ya terminada la modificación se establece a la persona que creo el procedimiento, el encargado de la revisión del documento y por último el presidente de la compañía para que este pase a estado activo y pueda ser consultado por las partes interesadas que tienen acceso al SIP+.

### **7.3 Socializar el procedimiento y el registro.**

Se realizó una reunión donde fueron invitados jefes, gerentes, coordinadores entre otros, en el cual se socializo el nuevo procedimiento junto a su respectivo registro para que conozcan la nueva estructura y los requerimientos que esta abarca comenzando con el objetivo, las condiciones generales, la estructura del formato, y donde pueden encontrarlo, en la socialización asistió un total de 9 personas en las cuales 7 realizaron la encuesta, teniendo una participación del 77.77 %. Anexo 1 y Anexo 2.

	<p style="text-align: center;"><b>Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	
---	---	---

Posterior a ello se realizó una encuesta que consta de 9 preguntas donde se evidencia que el 100% de los participantes respondieron de manera correcta el propósito de la gestión del cambio que es la respuesta D en la encuesta, por consiguiente, el 71% de los encuestados no conocían el anterior procedimiento, el 100 % considera necesario el nuevo procedimiento ya que abarca el cumplimiento de la norma y el 100% de los encuestados está conforme con la nueva metodología como se evidencia en el Anexo 3.

## 8. CRONOGRAMA.

FECHA:	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROYECTO PRÁCTICAS PROFESIONALES.		Junio			Julio			Agosto					
01/06/2021			ACTIVIDADES	DURACIÓN (Días)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	<b>Análisis del formato actual y propuestas de mejora.</b>	9												
1,1	Establecer los parámetros mínimos que el nuevo formato debe establecer basada en las normas.	5												
1,2	realizar un cuadro comparativo de con el análisis sobre las preguntas que están establecidas actualmente en el formato de planificación de cambios.	4												
2	<b>Elaboración del Formato y su procedimiento.</b>													
2,1	Establece las condiciones en las cuales el formato aplica al momentos de realizar cambios dentro de la organización.	10												
2,2	Elaborar la primera versión del formato basado en los requisitos mínimos y las propuestas planteadas en la fase uno.	15												
2,3	Determinar la frecuencia de revisión y actualización del formato.	1												
2,4	Documentar la metodología del respectivo formato para su uso correcto.	15												
3	<b>Oficializar el formato estableciendo y su procedimiento.</b>	2												
3,1	Subir el nuevo procedimiento en software de control documental del puerto SIP*	1												
3,2	Subir el formato a la intranet(Pagina donde se encuentran todos los formatos y registros de SPSM y filiales.	1												
4	<b>socialización del procedimiento y su nivel de aceptación.</b>													
4,1	Socializar el nuevo documento a la organización.	1												
4,2	Realizar encuesta sobre el nivel de aceptación del formato.	1												

## 9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

**Del presente trabajo se puede concluir.**

1. Se logró evidenciar por medio de la observación directa, en reuniones con los jefes de sistemas integrados de gestión se logró realizar el diagrama de Ishikawa que permitió determinar las causas por la cual el documento se encontraba desactualizado.
2. Que la actualización del registro con su respectivo procedimiento ayuda mucho a los solicitantes a diligenciar de forma correcta el registro, permitiendo tener un mayor análisis de los cambios y se reduce el riesgo de omitir acciones que se requieren para su correcta implementación.
3. Se logró observar que el procedimiento tiene un buen nivel de aceptación frente a los asistentes de la socialización dando soporte del registro propuesto cumple con el objetivo de ser comprensible para los solicitantes y abarcar los requisitos establecidos por la norma, Así como también se evidencio en la encuesta donde el 100 % de los participantes está conforme con la metodología planteada.
4. Se evidencio con la encuesta que la mayoría de participantes en la socialización desconocían el anterior procedimiento de gestión del cambio, también que el 71.14% de los empleados asegura que realizan mínimo un cambio en su procedimiento al año y el 100% de los mismos respondieron que si creen necesario utilizar el registro, concluyendo que con esta socialización se garantiza el conocimiento y el uso adecuado del mismo en el futuro.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 10. BIBLIOGRAFÍA

[1] ESAN Graduate School of Business. (2019, 28 octubre). Gestión del cambio: su importancia para una organización. Gestión de Proyectos | Apuntes empresariales | ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/10/gestion-del-cambio-su-importancia-para-una-organizacion/>

[2] Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta. (s. f.). Quienes somos Puerto de Santa Marta. Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. Recuperado 16 de agosto de 2021, de <https://www.spsm.com.co/Empresa/Empresa>

[3] Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta. (s. f.-b). Puerto de Santa Marta. Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. Recuperado 30 de mayo de 2021, de <https://www.spsm.com.co/Puerto/Historia>.

[4] Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta. (s. f.-a). Procedimientos Puerto de Santa Marta. Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. Recuperado 30 de mayo de 2021, de <https://www.spsm.com.co/Servicios/Procedimientos>.

[5] Refrigeración Puerto de Santa Marta. (s. f.). Puerto de Santa Marta Sociedad Portuaria. Recuperado 30 de mayo de 2021, de <https://www.spsm.com.co/Servicios/BodegasRefrigeradas>.

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

[7] Gómez Chávez, Laura Juliana & Director. Hoyos Torres, William, (2019-03). Diseño e implementación de la metodología para la Gestión del Cambio bajo el cumplimiento del numeral 6.3 de la NTC ISO 9001:2015 en la Electrificadora de Santander S.A E.S.P (Proyecto de Grado). Universidad Pontificia Bolivariana-Seleccional Bucaramanga. Bucaramanga, Colombia.

[8] BASC. (s. f.). ¿Qué es BASC? | BASC Bogotá - Colombia. ¿Qué es BASC? | BASC Bogotá - Colombia. Recuperado 31 de mayo de 2021, de <https://web.bascbogota.com/node/1>.

[9] BASC, Norma internacional BASC-sistema de gestión en control y seguridad, BASC v5:2017.



## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



[10] EditorR. (2015, 7 octubre). ¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua? Software ISO. <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

[11] Ingertec. (2020, 6 junio). Certificado ISO 9001 Guía práctica (3) ¿Cómo realizar un análisis de Riesgos y oportunidades? Ingertec.com. <https://ingertec.com/certificado-iso-9001-guia-practica-3-como-realizar-un-analisis-de-riesgos-y-oportunidades/>

[12] Delgado, E. (2018, 26 abril). Gestión de riesgos Parte 1 – Conceptos y definiciones | SPC Consulting Group. SPC Consulting Group |. <https://spcgroup.com.mx/gestion-de-riesgos-parte-1-conceptos-y-definiciones/>

[13] Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). AEC - Eficacia. QAEC. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/eficacia>.

[15] Martínez, A. (2021, 28 julio). Riesgo. Concepto de - Definición de. <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>.

[16] NQA. (s. f.). ¿Qué es un sistema de gestión integrado? | NQA. NQA Certification Body. Recuperado 31 de julio de 2021, de <https://www.nqa.com/es-co/certification/systems/integrated-management-systems>.

- Alfonso, K. (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. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/17870>.
- Jaén Barroso, A. (2014, 18 septiembre). Diseño de un sistema completo de evaluación o auditoria en una organización de mantenimiento en base a la Norma ISO 55000. Universidaddecadiz. [https://www.ficem.org/boletines/boletines2014/BOLETIN\\_DE\\_RESULTADOS\\_CT\\_2014\\_/PRESENTACIONES\\_CT\\_2014/3\\_MANTENIMIENTO/1\\_CARLOS%20MARIO%20BEDOYA\\_ARGOS/GESTION\\_ACTIVOS\\_APORTE\\_MTTO\\_2014\\_V4.pdf](https://www.ficem.org/boletines/boletines2014/BOLETIN_DE_RESULTADOS_CT_2014_/PRESENTACIONES_CT_2014/3_MANTENIMIENTO/1_CARLOS%20MARIO%20BEDOYA_ARGOS/GESTION_ACTIVOS_APORTE_MTTO_2014_V4.pdf).
- Envira Ingenieros Consultores. (2021, 13 abril). ¿Qué es la norma ISO 14001 y para qué sirve? Eurofins Envira. <https://envira.es/es/la-norma-iso-14001-sirve/>.
- ICONTEC. (2015) NTC ISO 9001:2015.
- ICONTEC. (2015) NTC ISO 14001:2015.
- BASC. (s. f.). ¿Qué es BASC? | BASC Bogotá - Colombia. ¿Qué es BASC? | BASC Bogotá - Colombia. Recuperado 31 de mayo de 2021, de <https://web.bascbogota.com/node/1>.

## ANEXOS

N°	Relación de Anexos
1	Asistencia de la socialización.
2	Participantes de la encuesta.
3	Resultados de la encuesta.

### 1. Asistencia de la socialización.

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, autorizo que la información suministrada será utilizada únicamente y exclusivamente por el Puerto de Santa Marta.	Nombre y Apellidos	Cargo	Cédula de Ciudadanía	Empresa	Celular
1	8/19/21 15:32:46	8/19/21 15:33:29	jcastro@spsm.com.co	Jaime Castro	SI	Jaime Eduardo Castro Pacheco	Supervisor TIC	85457466	SPSM	3186941767
2	8/19/21 15:35:07	8/19/21 15:35:51	ecastros@spsm.com.co	Edgar Castro Sarmiento	SI	Edgar A Castro Sarmiento	Jefe de Protección Física	13478806	SPSM	3218292479
3	8/19/21 15:36:13	8/19/21 15:37:19	kpaternina@spsm.com.co	Ketty Paternina Barrios	SI	Ketty Ramona Paternina Barrios	Gerente Gestión Humana Corporativo	45472871	SPSM	3218143704
4	8/19/21 15:36:55	8/19/21 15:37:37	lbrito@spsm.com.co	Leider Brito	SI	Leider Manuel Brito Fonseca	Gerente Logístico	85470796	OPERLOG	3218292644
5	8/19/21 15:37:04	8/19/21 15:38:10	gdelarosa@spsm.com.co	Graciela De La Rosa	SI	Graciela Dela Rosa Serrano	Jefe de Mantenimiento	39049895	SPSM	3218293044
6	8/19/21 15:37:17	8/19/21 15:38:26	abruges@spsm.com.co	Ana Bruges	SI	Ana Karina Bruges Castaño	Jefe de sistemas de gestión	1082842813	SPSM	3006751868
7	8/19/21 15:45:02	8/19/21 15:46:36	jortega@spsm.com.co	Juan Ortega	SI	JUAN DAVID ORTEGA ARBELAEZ	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	7600505	CARBOSAN	3218292973
8	8/19/21 15:53:42	8/19/21 15:54:24	jdelafozn@spsm.com.co	Jaime Miguel De la Hoz Navarro	SI	Jaime De La Hoz N	Gerente de Sostenibilidad Ambiental y SG	1098631925	SPSM	3125887088
9	8/19/21 15:51:21	8/19/21 15:56:30	lcespo@spsm.com.co	Laura Crespo	SI	LAURA CRESPO ARIAS	LIDER COMERCIAL	1082878596	SPSM	3218292538

### 2. Personas que realizaron la encuesta.

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre	Nombres y Apellidos.	Empresa.
1	8/19/21 15:51:13	8/19/21 15:54:28	lbrito@spsm.com.co	Leider Brito	Leider Manuel Brito Fonseca	Operlog
2	8/19/21 15:51:14	8/19/21 15:54:52	kpaternina@spsm.com.co	Ketty Paternina Barrios	Ketty Ramona Paternina Barrios	Sociedad Portuaria de Santa Marta.
3	8/19/21 15:54:59	8/19/21 15:56:49	jdelafozn@spsm.com.co	Jaime Miguel De la Hoz Navarro	Jaime De la Hoz Navarro	Sociedad Portuaria de Santa Marta.
4	8/19/21 16:13:35	8/19/21 16:17:44	jortega@spsm.com.co	Juan Ortega	JUAN DAVID ORTEGA ARBELAEZ.	Carbosan
5	8/20/21 11:10:11	8/20/21 11:11:40	gguerrero@spsm.com.co	Geny Guerrero	Geny Alfredo Guerrero Urieles	Sociedad Portuaria de Santa Marta.
6	8/20/21 15:14:32	8/20/21 15:23:26	ecastros@spsm.com.co	Edgar Castro Sarmiento	Edgar Alfredo Castro Sarmiento	Sociedad Portuaria de Santa Marta.
7	8/20/21 15:48:52	8/20/21 15:50:11	lcespo@spsm.com.co	Laura Crespo	LAURA CRESPO	Sociedad Portuaria de Santa Marta.

### 3. Resultados de la encuesta.



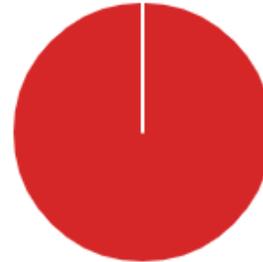
## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



### 3. El propósito de la gestión del cambio es:

[Más detalles](#)

- A. Considerar la disponibilidad... 0
- B. Evaluar las consecuencias p... 0
- C. Asignar o reasignar respons... 0
- D. Todas las anteriores. 7
- E. Ninguna de las anteriores. 0



### 4. El registro de planificación de cambios existe para dar cumplimiento a :

[Más detalles](#)

- El numeral 6.3 de la norma IS... 2
- El numeral 6.3 y 8.5.6 de la No... 5
- El numeral 6.3 de la ISO 14001... 0
- Ninguna de las anteriores. 0



### 5. ¿Conocía el anterior procedimiento de gestión del Cambio?

[Más detalles](#)

- Si 2
- No 5





## Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



6. ¿En promedio cuantos cambios significativos se efectúan en el año?

[Más detalles](#)

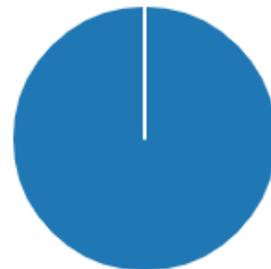
● 1 en el año.	5
● Entre 2 y 3 en el año.	2
● Mayor a 3 veces en el año.	0



7. ¿Cree necesario el uso del registro de planificación de cambios?

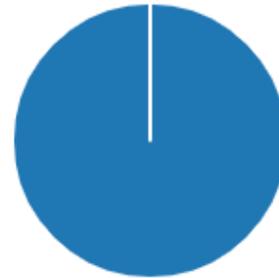
[Más detalles](#)

● Si	7
● No	0



8. ¿Esta conforme con la nueva metodología planteada?

[Más detalles](#)



9. Comentarios sobre lo expuesto.

4 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	Leider Brito	Muy ilustrativo
2	Jaime Miguel De la Hoz Navarro	Excelente trabajo, hacia falta!
3	Juan Ortega	Un diseño representado por ingeniería de detalle, podría considerarse para gestión del cambio?
4	Edgar Castro Sarmiento	Excelente la metodología, el conocimiento y dominio del tema del expositor par dar a conocer tan importante actividad.



**Informe de Prácticas Profesionales como  
Opción de Grado**

