

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO
PC-ICATI-07**

1.0 OBJETIVO: Establecer los procesos para gobernar, gestionar e implementar el control de cambios en los procesos, documentos y procedimientos del ICATI y de la EDAYO, garantizando la continuidad y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, minimizando los riesgos y manteniendo la calidad de los servicios ofrecidos.

2.0 ALCANCE:

2.1 Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del ICATI y de la EDAYO, desde la identificación de cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad a diferentes procesos y/o documentos, hasta la ejecución de las acciones, asignación de responsabilidades y designación de autoridades correspondientes.

3.0 DEFINICIONES:

3.1 Palabras clave utilizadas a lo largo del procedimiento. Se basan las definiciones en las normatividades del SGC:

3.1.1 Alcance del cambio: El cambio por su alcance se clasifica en:

Localizado: Afecta a un proceso o área específica.

Amplio: Impacta en múltiples procesos o áreas.

Organizacional: Involucra cambios a nivel de toda la organización.

3.1.2 Autorización para alteración: Oficio que es diligenciado para aprobar el cambio, sin esta autorización no se puede realizar ninguna acción.

3.1.3 Calidad: Se refiere a la capacidad que posee un elemento para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad.

3.1.4 Cambio: Cualquier adición, eliminación, modificación ya sea temporal o permanente, realizada a un sistema, proceso, producto, servicio, documento que pueda afectar la calidad.

3.1.5 Cambio Permanente: Cambio que implica una modificación en la infraestructura (por ejemplo, redes eléctricas, o estructura de los vehículos, etc.) y se considera indefinido.

3.1.6 Cambio de Emergencia: Cambio que requiere un proceso abreviado para implementarse rápidamente. La documentación detallada se completará

<p>ELABORÓ:</p> <p><i>Andrés Calero Pérez</i> <i>P.A. Andrés</i></p> <hr/> <p>EVELIA MANZANILLA M.</p>	<p>AUTORIZÓ:</p> <p><i>M.</i></p> <hr/> <p>DIRECCIÓN GENERAL DEL ICATI</p>	<p>APROBÓ:</p> <p><i>Santa de A.</i></p> <hr/> <p>COORDINADOR DE CALIDAD</p>	<p>REVISIÓN No. 01</p> <p>FECHA DE VIGENCIA Oct/2024</p> <p>FECHA DE EXPIRACIÓN: Oct/2026</p>
--	--	--	---



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO

PC-ICATI-07

posteriormente y luego se clasificará el cambio como temporal o permanente.

- 3.1.7 Cambio Temporal:** Modificación planeada con la intención de restaurar las condiciones de diseño originales después de un periodo específico.
- 3.1.8 Cambios en los requisitos para productos y servicios:** Cualquier alteración en las especificaciones, características, o expectativas acordadas con el cliente o las normativas que impacte en la calidad, desempeño, o funcionalidad.
- 3.1.9 Competitividad:** Adaptarse a cambios del mercado o necesidades del cliente para obtener una ventaja competitiva.
- 3.1.10 Cumplimiento Normativo:** Asegurarse que los productos y servicios cumplan con los requisitos legales y normativos vigentes.
- 3.1.11 Consecuencia:** Hecho o resultado inevitable derivado de otro.
- 3.1.12 Eficiencia Operativa:** Una gestión adecuada de los cambios que ayuda a evitar retrabajos y optimiza los procesos.
- 3.1.13 Evaluación de Riesgos:** Proceso para identificar y analizar posibles efectos negativos de un cambio.
- 3.1.14 Gestión de cambios:** Plan de acción, y metodologías que involucran a personas, procesos y cultura en toda la organización. Sus elementos principales son: Alineación del liderazgo, compromiso de las partes interesadas, comunicación, impacto del cambio, preparación y mejora continua.
- 3.1.15 Impacto en los clientes:**
 - Bajo:** No se espera un cambio significativo en la satisfacción del cliente.
 - Medio:** Podría afectar la percepción del cliente sobre el producto o servicio.
 - Alto:** Representa un riesgo considerable para la satisfacción del cliente y la reputación de la organización.
- 3.1.16 Parte interesada:** Persona o grupo que puede afectar o verse afectado por una decisión o actividad (por ejemplo, clientes, proveedores, reguladores, socios, etc).
- 3.1.17 Complejidad:**
 - Baja:** El cambio es sencillo de implementar y requiere pocos recursos.
 - Media:** Requiere planificación y coordinación detalladas.
 - Alta:** Implica múltiples cambios interrelacionados y complejidad en la gestión.
- 3.1.18 Competitividad:** Responder a cambios en el mercado o en las necesidades del cliente puede proporcionar una ventaja competitiva.
- 3.1.19 Eficiencia Operativa:** Una gestión adecuada de los cambios ayuda a evitar retrabajos y optimiza los procesos.
- 3.1.20 Riesgo asociado:**
 - Bajo:** Mínimo riesgo de consecuencias negativas.
 - Medio:** Riesgo moderado de los resultados no esperados.



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO
PC-ICATI-07

Alto: Elevado riesgo de fallos o consecuencias no deseadas.

4.0 REFERENCIAS:

- 4.1 Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). ISO 9001:2015 - Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.2 Organización Internacional de Normalización (ISO). (2022). ISO 10020:2022 - Gestión de Cambios Organizacionales.

5.0 POLÍTICAS:

- 5.1 Es responsabilidad de todos los procesos del SGC cumplir estrictamente con este procedimiento.
- 5.2 Cumplir con las normas y políticas organizacionales establecidas.
- 5.3 Este procedimiento aplica a cualquier cambio con impacto significativo en el SGC.
- 5.4 Cumplir con los lineamientos y estructura detallados en este procedimiento.

6.0 RESPONSABILIDADES:

- 6.1 **La/el integrante del proceso:** Proponer, describir, justificar el cambio, registrar recursos necesarios, definir partes interesadas, y recabar firmas y compromisos, solicitar la evaluación del Director general, solicitar el registro con el Coordinador de Calidad. Recabar las firmas de las partes interesadas como fechas de compromiso y fecha de finalización de las actividades.
- 6.2 **Partes interesadas:** Evaluar el impacto de cambio, evaluar el impacto en la documentación, dar seguimiento a las actividades propuestas y en las fechas compromiso, evaluar la seguridad y el riesgo del cambio, proponer actividades de mitigación del riesgo (alto y medio), cumplir con las actividades propuestas de mitigación en las fechas indicadas y comunicar y capacitar al personal a su cargo y entregar las evidencias de capacitación al Coordinador de Calidad.
- 6.3 **Coordinador Calidad:** Registrar la solicitud de control de cambio, coordinar a las partes interesadas, recabar documentación, evaluar las fechas de compromiso, aprobar la solicitud de control de cambio, cerrarla y registrar su estatus en el formato FO-PC-ICATI-01.1 de Control de Cambio.
- 6.4 **Director de Calidad:** Supervisar el proceso, tomar decisiones finales sobre los cambios y aprobar la solicitud de control de cambio.
- 6.5 **Subdirección de Personal:** Resguardar las evidencias de capacitación y documentación.

7.0 MATERIALES: N/A



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO
PC-ICATI-07**

8.0 DESARROLLO

No.	Responsable	Actividad	Documento / Formato
8.1	La/el Integrante del proceso	Identificación del cambio: Cualquier colaborador puede identificar y proponer un cambio mediante el Formato de Solicitud de control de cambio, FO-PC-ICATI-07. Documentar de manera detallada.	FO-PC-ICATI-07
8.2	La/el Integrante del proceso	Describir el objetivos o metas del cambio. En este punto explicar que cambio realizará, reportar la justificación del cambio, mencionar en esta sección los beneficios esperados del cambio y los recursos requeridos. Documentar de manera detallada en el Formato de Solicitud de control de cambio, FO-PC-ICATI-07.	FO-PC-ICATI-07
8.3	La/el Integrante del proceso	Analizar el impacto del cambio en la integridad del Sistema de Gestión de Calidad (clasificación conforme a los términos descritos en la sección de definiciones y conforme se describe en el Formato de Solicitud de control de cambio, FO-PC-ICATI-07). Documentar de manera detallada en el Formato de Solicitud de control de cambio, FO-PC-ICATI-07.	FO-PC-ICATI-07
8.4	La/el Integrante del proceso	Definir las partes interesadas (impactos internos y externos) para la implementación del cambio. Documentar de manera detallada en el Formato de Solicitud de control de cambio, FO-PC-ICATI-07.	FO-PC-ICATI-07
8.5	La/el Integrante del proceso	Informar la Dirección General para que evalúe su factibilidad y toma de decisiones y al Coordinador de Calidad para su registro.	N/A
8.6	Coordinador de Calidad.	Preparación del cambio: Revisión Inicial: Revisar el tipo de cambio propuesto y su correcta clasificación. Registrar la Solicitud de Formato de control de cambio en el listado de Formato de Control de Cambio, FO-PC-ICATI-01.1 Asignar una numeración a la Solicitud de control de cambio como sigue:	FO-PC-ICATI-01.1 FO-PC-ICATI-07



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO
PC-ICATI-07

No.	Responsable	Actividad	Documento / Formato
		<p>SCC-XX-AAAA.</p> <p>Donde:</p> <p>SCC: Solicitud de Control de Cambio.</p> <p>XX: Número del control de cambio. Cada año empezar con el número 01 y así consecutivamente y con número arábigo.</p> <p>AAAA: Año en curso, reportar con cuatro cifras y con número arábigo.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>SCC-01-2024</p> <p>Reportar este número en el Formato de Solicitud de control de cambio, FO-PC-ICATI-07.</p> <p>Coordinar con las partes interesadas para la revisión del cambio.</p>	
8.7	<p>Las partes interesadas Ejemplo, los inversionistas, los usuarios (personas físicas o morales), los trabajadores, los procesos que intervienen en el cambio, los proveedores, las regulaciones, etc.</p>	<p>Plan de acción del cambio:</p> <p>Propuestas de acción: Definir acciones planificadas que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidades y autoridades. ➤ Tiempos para la implementación. ➤ Identificación de plazos y recursos necesarios (financieros, humanos, materiales, etc.). ➤ Asignar las tareas a las partes pertinentes relacionadas con el impacto a la documentación. ➤ Identificar la necesidad de capacitación a su personal a cargo. ➤ Analizar la seguridad del cambio. ➤ Definir Indicadores Clave de Desempeño (KPI). <p>Documentar de manera detallada en el Formato de control de cambio, FO-PC-ICATI-07.</p>	FO-PC-ICATI-07
8.8	Las partes interesadas	Identificación y Análisis de Riesgos	FO-PC-ICATI-07



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO
PC-ICATI-07

No.	Responsable	Actividad	Documento / Formato
	Ejemplo, los inversionistas, los usuarios (personas físicas o morales), los trabajadores, los procesos que intervienen en el cambio, los proveedores, las regulaciones, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificación: Reconocer riesgos y oportunidades en el contexto organizacional. ➤ Evaluar riesgos según probabilidad e impacto para priorizar su gestión y clasificarlo. ➤ Proponer las actividades necesarias para mitigar el riesgo, los responsables y fecha de cumplimiento. ➤ Realizar las actividades de mitigación. ➤ Determinar la información documentada necesaria para el soporte que permitirán concluir la implementación del cambio. ➤ Documentar el cierre de las actividades de manera detallada en el Formato de control de cambio, FO-PC-ICATI-07. 	
8.9	Dirección General / Coordinador de Calidad	Evaluar las salidas. Revisar las propuestas, los análisis realizados en la misma, evaluar la necesidad de realizar reuniones con las partes interesadas y la factibilidad de la implementación. Aprobar el cambio.	N/A
8.10	Integrante del proceso / Líder del proceso	<p>Revisión y análisis:</p> <p>Evaluar el cumplimiento de los criterios establecidos en el cambio previamente aprobado, verificando que los criterios establecidos en este procedimiento se hayan cumplido; en caso contrario al detectar cualquier desviación de este procedimiento o de los criterios del cambio aprobado se deberá dar apertura a las acciones de mejora correspondiente.</p>	N/A
8.11	Las partes interesadas Ejemplo, los inversionistas, los usuarios (personas físicas o morales), los trabajadores,	<p>Actualización de documentos:</p> <p>Actualizar la información documentada, como procedimientos, manuales, políticas, y registros, para reflejar los cambios implementados.</p> <p>Documentar en el Formato de Solicitud de Control de Cambio: Los documentos que han sido actualizados.</p>	N/A



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO
PC-ICATI-07

No.	Responsable	Actividad	Documento / Formato
	los procesos que intervienen en el cambio, los proveedores, las regulaciones, etc.	La fecha de la actualización. La persona responsable de la revisión y aprobación de las actualizaciones.	
8.12	Las partes interesadas Ejemplo, los inversionistas, los usuarios (personas físicas o morales), los trabajadores, los procesos que intervienen en el cambio, los proveedores, las regulaciones, etc.	Capacitación: Cada área coordinará la capacitación para el personal afectado, asegurando que comprendan el nuevo proceso o documento. La asistencia y evaluación de la capacitación serán documentadas. Entregar la evidencia de la capacitación junto con la información documentada afectada.	N/A
8.13	Coordinador de Calidad	Seguimiento y Revisión: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el seguimiento del cambio implementado en un plazo de 30 días. • Reportar conclusiones e Informe de seguimiento de Seguimiento para evaluar la efectividad del cambio en el Formato de control de cambio, FO-PC-ICATI-07 • Se llevará a cabo revisiones trimestrales para determinar la necesidad de ajustes. • Cerrar la SCC. 	PC-ICATI-07 FO-PC-ICATI-01.1



“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO
PC-ICATI-07

No.	Responsable	Actividad	Documento / Formato
		<ul style="list-style-type: none"> Registrar el estatus final en el Formato de Control de Cambio, FO-PC-ICATI-01.1 	

9.0 ANEXOS

9.1 N/A

10.0 MAPA DE PROCESO

11.0 HISTÓRICO DE CAMBIOS:

Revisión	Sección	Descripción del cambio / Justificación	Clasificación del cambio	
			Menor (*)	Mayor (**)
Nueva	N/A	N/A	NA	NA
01	8.12	Se elimina Capacitación, por error de escritura, se repitió el fragmento	√	
	Todas las secciones	Se simplifica la redacción.	√	

(*): No impacta al SGC

(**): Impacta al SGC / a formatos / otra información documentada u otros procesos, ¿Cuál?

Si el cambio es mayor, registrar la referencia del número del Control de cambios o NA si no aplica: _____ N/A _____