	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6


1. OBJETIVO: Establecer las actividades para realizar de manera planificada los cambios que puedan afectar a la Registraduría Nacional del Estado Civil y su sistema de gestión de calidad-SGC.

2. ALCANCE: Inicia con la identificación de los cambios (Nuevos negocios, productos o servicios; implementación de nuevas tecnologías, creación de nuevas dependencias y/o de macroprocesos e implementación de cambios normativos) que afectan a la RNEC en todo su contexto; continúa con la realización del cambio y finaliza con la comunicación, socialización, seguimiento y evaluación de los cambios implementados.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Aplica para el nivel central y desconcentrado.


4. BASE DOCUMENTAL

- ISO 9001:2015. Numeral 6.3 Planificación de los cambios
- ISO TS 54001:2019. Numeral 6.3 Planificación de los cambios
- Protocolo para la gestión del cambio (SGPT01)
- Formato: “Gestión del cambio” (SGFT23)
- Formato “Acta de reuniones y compromisos” (SGFT03)
- Formato “Plantilla para la elaboración de Informes (Formato Libre)” SGFL01

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 209	<p>* La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p> <p>* Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.</p> <p>* La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.</p>
Resolución 7412 de 2016 “Por la cual se crea el banco de experiencias de mejoramiento, desarrollo e innovación de la Registraduría Nacional de Estado Civil”.	Aplica toda la resolución.
Resolución 13839 de 03 de diciembre de 2024 , “Por la cual se adopta la Norma ISO 9001:2015, se adopta el Manual de Calidad como instrumento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC y se determinan los responsables y los roles de los directivos y servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil – en el SGC y se deroga la Resolución No, 1002 de 26 de enero de 2018”.	Aplica toda la resolución

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Resolución 13840 del 03 de diciembre de 2024 , “Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001:2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC y se deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019”.	Aplica el artículo 1.
Resolución 27656 del 29 de noviembre de 2023 “Por la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones”.	Aplica toda la resolución.

6. DEFINICIONES


Cambio: Modificación, reacción, anticipación, adaptación, transformación y aprendizaje significativo de un proceso y tecnología ya existente.

Gestión del cambio: Aplicación sistemática de actividades para identificar, planear, implementar, hacer seguimiento y evaluación a los efectos de los diferentes tipos de cambios sobre la RNEC y su SGC.

Cambio interno: Introducción de nuevos macroprocesos, formas de organización, sistemas de gestión, tecnologías y métodos de trabajo.

Cambio externo: Cambios provenientes del entorno, del sector, de tecnologías, de transformaciones socioeconómicas y poblacionales y transformaciones en la naturaleza del producto o servicios a cargo; cambios normativos.


7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6


1. Los cambios externos que pueda o deba asumir la RNEC, en cumplimiento de la misión institucional, deberán ser identificados y presentados por los responsables al Registrador Nacional y/o al Comité Directivo.
2. Los cambios internos que pueda o deba asumir la RNEC, en cumplimiento de la misión institucional, estos deberán ser identificados y presentados por los responsables al Registrador Nacional del Estado Civil.
3. Para la implementación de nuevos negocios, productos o servicios; implementación de nuevas tecnologías; creación de nuevas dependencias y/o de nuevos macroprocesos e implementación de cambios normativos en la Registraduría Nacional del Estado Civil, se deberá tener en cuenta cada uno de los aspectos establecidos en el protocolo de gestión del cambio.
4. Los responsables de los cambios, conjuntamente con la Gerencia del Talento Humano, coordinarán las capacitaciones y competencias requeridas para que se incluya en el Plan Institucional de Formación y Capacitación –PIFC- la respectiva capacitación sobre el cambio a implementar o implementado, cuando sea necesario.
5. En los casos en los que el cambio sólo requiera sensibilización, el responsable de los cambios programará su realización.
6. Los cambios que no se encuentren determinados en el alcance de este procedimiento no serán objeto de aplicación del procedimiento, formato y protocolo de gestión del cambio.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	IDENTIFICAR LOS CAMBIOS Identificar los cambios que afectan la gestión de la RNEC, su sistema de gestión o de sus procesos.	Los que sean necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Secretario General. • Jefes de Oficina. 	NA	NA

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Los cambios pueden generarse a partir de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos negocios, productos o servicios a cargo de la Registraduría Nacional del Estado Civil. 2. Nuevas tecnologías requeridas por la Registraduría Nacional del Estado Civil. 3. Creación de nuevas dependencias y/o macroprocesos en la Registraduría Nacional del Estado Civil. 4. Cambios normativos que afecten a la Registraduría Nacional del Estado Civil. 		<ul style="list-style-type: none"> • Registradores Delegados. • Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos. 		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	<p>DOCUMENTAR EL CAMBIO</p> <p>Realizar una descripción detallada del cambio con su justificación técnica y jurídica, así como el propósito y sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades, impacto y los riesgos asociados. Se debe utilizar el formato SGFL01 Plantilla para la elaboración de Informes (Formato Libre). Así mismo se debe diligenciar el formato Gestión del cambio y la innovación (SGFT23).</p> <p>El documento y el formato que sustentan el cambio deben remitirse al correo del jefe de la Oficina de Planeación con copia a coordinaciondecalidad@registraduria.gov.co</p> <p>En caso de ser necesario solicitar asesoría a la Coordinación de Calidad.</p>	15 días	<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Secretario General. • Jefes de Oficina. • Registradores Delegados. • Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos. 		<p>Documento word</p> <p>Formato: Gestión del cambio y la innovación (SGFT23)</p>
3	<p>REVISAR Y VALIDAR PROPUESTA DE CAMBIO</p> <p>Revisar los documentos remitidos y validar si es viable el cambio propuesto.</p> <p>En caso de ser necesario se convoca una mesa de trabajo con el responsable para el sustento de la propuesta presentada.</p> <p>Si producto de la mesa de trabajo se considera viable el cambio se debe comunicar al responsable mediante correo electrónico</p>	15 días	<p>Funcionario designado de la Coordinación De Calidad</p>	<p>Visto bueno del funcionario designado</p>	<p>Documento y formato revisados</p> <p>Correo electrónico</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6

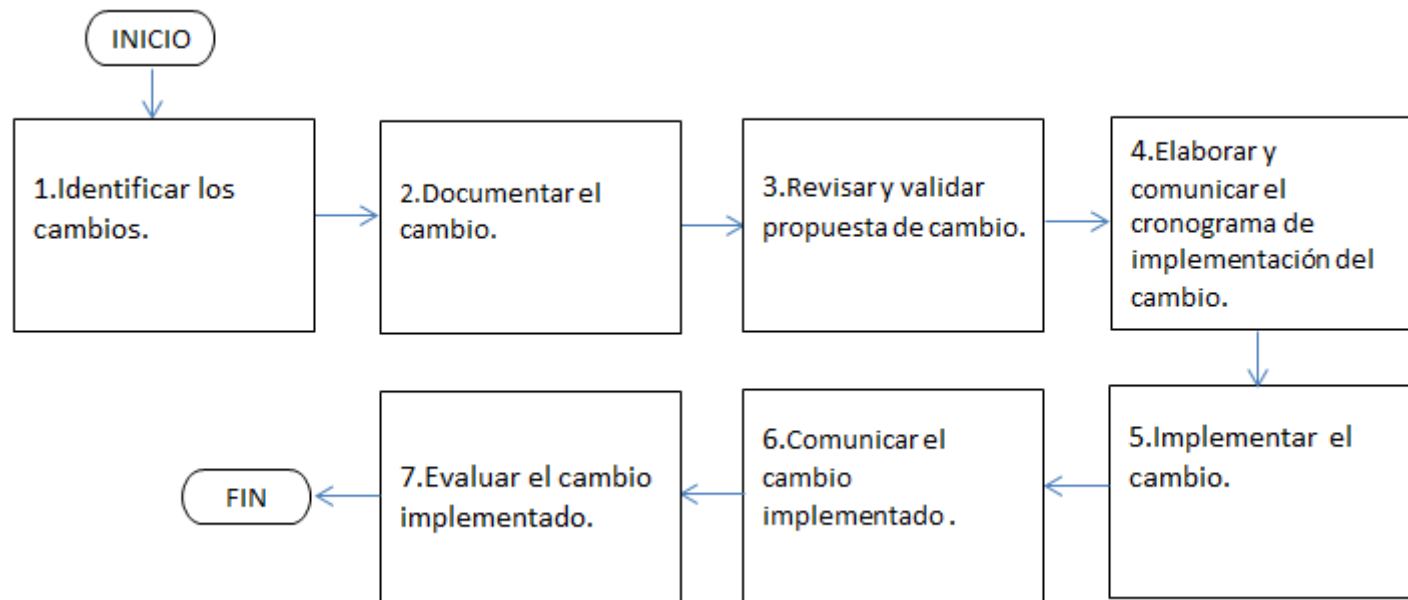
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>la aceptación o la realización de ajustes en caso de ser necesario.</p> <p>Cuando sea necesario ajustar la propuesta se debe remitir nuevamente a la Coordinación de Calidad para su correspondiente revisión cuantas veces sea necesario.</p>				
4	<p>ELABORAR Y COMUNICAR EL CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO</p> <p>Elaborar un cronograma de trabajo teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos, los riesgos y oportunidades, responsables y fechas y demás actividades que se consideren.</p> <p>Comunicar el cronograma de implementación a los responsables de su ejecución, a través de correo electrónico.</p>	5 días	<ul style="list-style-type: none"> • Secretario General. • Jefes de Oficina. • Registradores Delegados. • Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos. 	Revisión y aprobación del responsable	Cronograma elaborado y correo electrónico
5	<p>IMPLEMENTAR EL CAMBIO</p> <p>Implementar el cambio planeado.</p> <p>Cumplir los objetivos, metas o indicadores establecidos en el cronograma de implementación.</p>	De acuerdo con lo definido en el cronograma	<ul style="list-style-type: none"> • Secretario General. • Jefes de Oficina. • Registradores Delegados. • Registradores Distritales, Delegados 	Seguimiento periódico del cronograma	<p>Acta de inicio</p> <p>Informe de seguimiento</p> <p>Acta de terminación</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
			Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos.		
6	<p>COMUNICAR EL CAMBIO IMPLEMENTADO</p> <p>Comunicar los cambios efectuados y socializarlos a través de diferentes medios con el propósito de garantizar que se conozcan y apliquen al interior de la RNEC.</p>	Los que sean necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Secretario General. • Jefes de Oficina. • Registradores Delegados. • Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos. 	<p>Realización de talleres</p> <p>Publicación en los medios de comunicación internos</p> <p>Las demás Estrategias que considere el responsable</p>	<p>Correos electrónicos de socialización</p> <p>Actas de reunión</p> <p>Actas de asistencia socialización y sensibilización</p>
7	<p>EVALUAR EL CAMBIO IMPLEMENTADO</p> <p>Evaluación de resultados.</p>	Los que sean necesarios	<p>Servidor designado de la Coordinación de Calidad</p> <p>Responsable del cambio</p>	<p>Reporte de seguimiento al cronograma de trabajo establecido por el responsable del cambio</p>	<p>Reporte de evaluación</p>


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6

3. FLUJOGRAMA



4. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Identificar los cambios	Los que sean necesarios
Documentar el cambio	15 días
Revisar y validar propuesta del cambio	15 días
Elaborar y comunicar el cronograma de implementación del cambio	5 días

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6


Implementar el cambio	De acuerdo con lo definido en el cronograma
Comunicar el cambio implementado	Los que sean necesarios
Evaluar el cambio implementado	Los que sean necesarios

5. ANEXOS

NA

6. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo 	Jefe Oficina de Planeación	21/12/2018	0
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión política de operación, actualización definiciones. 	Jefe Oficina de Planeación	29/04/2019	1
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión base documental 	Jefe Oficina de Planeación	30/08/2019	2
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del alcance • Actualización base legal • Actualización base documental • Actualizaciones políticas de operación • Actualización actividad 1 • Actualización registro/documento actividad 2 	Jefe Oficina de Planeación	24/06/2021	3
<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes en la descripción de la actividad No. 3, ajuste del responsable, del punto de control y registro y/o documento • Ajuste del punto de control de la actividad 7 	Jefe Oficina de Planeación	15/08/2023	4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD03
	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	VERSIÓN	6

<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste en la base legal reemplazando la resolución 4000 de 2028 por la resolución 27656 del 29 de noviembre de 2023 “Por la cual se actualiza la política de riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones”. • Ajuste en el alcance: Se retira el cambio de creación de nuevas Registradurías Auxiliares • Ajuste en las definiciones • Cambio en su totalidad de la política de operación No. 3 • Ajuste en las actividades 1–2-3-5-7 • Actualización del análisis de gestión 	Jefe Oficina de Planeación	23/07/2024	5
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la base legal 	Jefe Oficina de Planeación	23/12/2024	6

ELABORÓ: Sandra Liliana Sánchez Olarte Profesional Especializado	REVISÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 18/12/2024	FECHA: 20/12/2024	FECHA: 23/12/2024