 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4


**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; necesidades de cambios provenientes del entorno, del sector, de tecnologías, de transformaciones socioeconómicas y poblacionales y transformaciones en la naturaleza del producto o servicios a cargo; necesidades de rediseño institucional y de planificación del SGC por cambios normativos y necesidades de creación de macroprocesos) 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 creación de nuevas Registradurías Auxiliares (SGPT01)
- Formato: “Gestión del cambio” (SGFT23)

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

## 5. BASE LEGAL

<b>Norma (número y fecha)</b>	<b>Directriz legal</b>
<b>Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 209</b>	<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>
<b>Resolución 7412 de 2016</b> “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.
<b>Resolución 1002 de 2018</b> “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- RNEC en el SGC”.	Aplica toda la resolución


 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

<b>Resolución 6620 de 2019</b> “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”.	Aplica el artículo 1.
<b>Resolución 4000 de marzo 28 de 2018</b> “Por la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil- RNEC.	Aplica toda la resolución.

## 6. DEFINICIONES

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

Inclusión de nuevos negocios, productos o servicios; reacción, adaptación y anticipación a aspectos provenientes del entorno y sector; de las tecnologías, de transformaciones socioeconómicas y poblacionales; rediseño institucional, transformación en la planificación del SGG por cambios normativos, creación de macro procesos, dependencias, grupos o áreas de trabajo y de nuevas Registradurías Auxiliares que estén bajo la jurisdicción de la Registraduría Distrital o de las Registradurías Especiales.

	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4


**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 macro procesos, formas de organización, sistemas de gestión, tecnologías, métodos de trabajo y creación de Registradurías auxiliares.

**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

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 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 o al órgano que corresponda.
3. Para la creación de Registradurías auxiliares 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.


 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p><b>IDENTIFICAR LOS CAMBIOS</b></p> <p>Identificar los cambios que afectan la gestión de la RNEC, su sistema de gestión o de sus procesos.</p> <p>Los cambios pueden generarse a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos negocios, productos o servicios.</li> <li>• Necesidades de cambios provenientes del entorno, del sector, de tecnologías, de transformaciones socioeconómicas y poblacionales y transformaciones en la naturaleza del producto o servicios a cargo.</li> <li>• Necesidades de rediseño institucional y de planificación del SGG por cambios normativos.</li> <li>• Necesidades de creación de macroprocesos.</li> <li>• Creación de nuevas Registradurías Auxiliares.</li> </ul>	Los que sean necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrador Nacional</li> <li>• Secretario General.</li> <li>• Jefes de Oficina.</li> <li>• Registradores Delegados.</li> <li>• Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos.</li> </ul>	NA	NA

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	<p><b>DOCUMENTAR EL CAMBIO</b></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.</p> <p>En caso de ser necesario solicitar asesoría a la Oficina de Planeación.</p> <p>Cuando se tenga el documento que sustenta el cambio debe remitirse a la Oficina de Planeación.</p>	15 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrador Nacional</li> <li>• Secretario General.</li> <li>• Jefes de Oficina.</li> <li>• Registradores Delegados.</li> <li>• Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos.</li> </ul>	Revisión y aprobación por las instancias competentes	<p>Documento word</p> <p>Formato: Gestión del cambio y la innovación (SGFT23)</p>
3	<p><b>REVISAR Y VALIDAR PROPUESTA DE CAMBIO</b></p> <p>Revisar y validar si es viable el cambio propuesto (plan, programa, estrategia o proyecto).</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 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 Oficina de Planeación para su correspondiente revisión cuantas veces sea necesario.</p>	15 días	Funcionario designado de la Oficina de Planeación	<p>Revisión del documento propuesto</p> <p>Visto bueno del funcionario designado</p>	Correo electrónico


 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4	<p><b>ELABORAR Y COMUNICAR EL CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO</b></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"> <li>• Secretario General.</li> <li>• Jefes de Oficina.</li> <li>• Registradores Delegados.</li> <li>• Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos.</li> </ul>	Revisión y aprobación del responsable	Cronograma elaborado y correo electrónico
5	<p><b>IMPLEMENTAR EL CAMBIO</b></p> <p>Implementar el cambio planeado.</p> <p>Cumplir los objetivos, metas o indicadores establecidos en los planes, programas, proyectos o estrategias de cambio.</p>	De acuerdo a lo definido en el Plan, programa, proyecto o estrategia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretario General.</li> <li>• Jefes de Oficina.</li> <li>• Registradores Delegados.</li> <li>• Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos.</li> </ul>	Seguimiento periódico, de acuerdo al cronograma	<p>Acta de inicio</p> <p>Informe de seguimiento</p> <p>Acta de terminación</p>

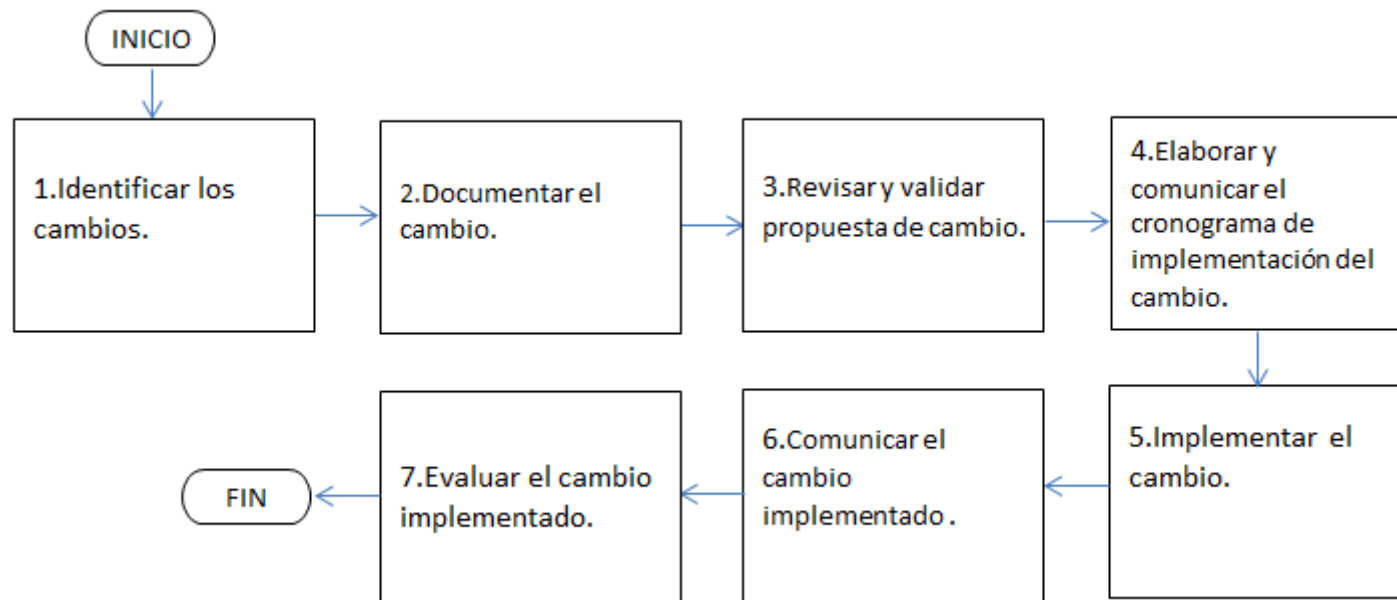
 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
6	<p><b>COMUNICAR EL CAMBIO IMPLEMENTADO</b></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"> <li>• Secretario General.</li> <li>• Jefes de Oficina.</li> <li>• Registradores Delegados.</li> <li>• Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales y Servidores Públicos.</li> </ul>	<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><b>EVALUAR EL CAMBIO IMPLEMENTADO</b></p> <p>Evaluación de resultados.</p>	Los que sean necesarios	Servidores coordinación de calidad	Reporte de seguimiento al cronograma de trabajo establecido por el responsable del cambio	Reporte de evaluación



 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

## 9. FLUJOGRAMA



 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

## 10. 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
Implementar el cambio	De acuerdo a lo definido en el Plan, programa, proyecto o estrategia.
Comunicar el cambio implementado	Los que sean necesarios
Evaluar el cambio implementado	Los que sean necesarios

## 11. ANEXOS

NA

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
• Nuevo	Jefe Oficina de Planeación	21/12/2018	0
• Inclusión política de operación, actualización definiciones.	Jefe Oficina de Planeación	29/04/2019	1
• Inclusión base documental	Jefe Oficina de Planeación	30/08/2019	2
• 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
• 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

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGPD03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA INNOVACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	4

<b>ELABORÓ:</b>  Sandra Liliana Sánchez Olarte Profesional Especializado	<b>REVISÓ:</b>  Jose Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	<b>APROBÓ:</b>  Jose Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
	<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b>  Jose Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	<b>APROBACIÓN TÉCNICA:</b>  Jose Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
<b>FECHA:</b> 13/06/2023	<b>FECHA:</b> 22/06/2023	<b>FECHA:</b> 15/08/2023