

GESTIÓN DEL CAMBIO										Fecha:	21/10/2024
										Versión:	1

SOLICITUD DE CAMBIO		APROBACIÓN		TIPO DE CAMBIO		PROPÓSITO / JUSTIFICACIÓN	
Nombre: Talento Humano		Nombre: Dirección General		ESTRATEGICO		El propósito del cambio es disminuir la rotación y aumentar la permanencia del personal mediante la implementación de una IA, para obtener como beneficio la continuidad del servicio, y un ambiente laboral estable. Para obtenerlo, se plantean estrategias para reducir el estrés de los empleados, lo que impactará positivamente en el clima laboral. Asimismo, es importante crear oportunidades de desarrollo y crecimiento que estimule a los trabajadores, comprometiéndose con la empresa. Adicionalmente es fundamental mejorar el balance entre la vida personal y laboral, un aspecto que respalda con el uso de la IA, en que se gestiona y de forma eficiente los horarios y tareas. Además, la retención de los empleados se incrementa con los puntos a favor en la calidad del servicio y el costo de la operación, y se ejecuta por la IA donde se analiza el desempeño y las necesidades de los trabajadores.	
Cargo: Contratación		Cargo: Gerente General					
Proceso: Apoyo		Proceso: Estratégico					
Fecha Solicitud: Octubre 21 de 2024		Fecha Aprobación: Octubre 21 de 2024					

OBJETIVO DE COMUNICACIÓN	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN										MENSAJE	RESPONSABLE	CANALES DE COMUNICACIÓN										TIEMPO			FRECUENCIA			INDICADORES	RETROALIMENTACIÓN	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE EJECUCIÓN																																								
	INTERNA					EXTERNA							REUNIÓN	E-MAIL	INTRANET	WHATSAPP	BOLETINES	CARTELERAS	PAGINA WEB	REDES SOCIALES	PRESE	VIRTUAL	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO																																												
	TH	OP	OS	DT	EA	PR	CL	AL	EC	MC																							CP	CM																																						
Dar a entender las necesidades de RR.HH. en los call centers y la problemática de rotación e diagnosticar los puntos de dolor del proceso actual	X	X	X	X									Inicio del proyecto formalmente con todas las características entre beneficios y desventajas.	TALENTO HUMANO	X																	X	Cantidad de personal asistente y cargos de impacto	Se debe mantener la comunicación con todos los niveles implicados del proyecto	Matriz de comunicación activa	TALENTO HUMANO																																				
Dar a conocer el proyecto de la IA dentro de los procesos con sus respectivos beneficios al personal				X	X	X							Son los ahorros de tiempo, disminución de fatigas y las verigas como persona va adquirir en beneficios tangibles y no tangibles	TALENTO HUMANO / TECNOLOGIA		X																X	Tiempo de costateación Encuesta de satisfacción	Mejorar la satisfacción del empleado y promocionar su desarrollo profesional	Encuesta de satisfacción en los planes de bienestar y mejoramiento del clima laboral	TALENTO HUMANO / GERENTE OPERACIONES																																				
Informar como y donde inicia el prototipo de IA para mejorar los procesos de selección, retención e integrar las herramientas de análisis predictivo y automatización de procesos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X				Pasos de implementación de la IA y como irá avanzando dentro de la empresa	TALENTO HUMANO / TECNOLOGIA	X																			X	Actividades planeadas y ejecutadas a nivel de porcentaje	Realizar comites con el director de proyecto en el cumplimiento de las actividades y los resultados de eficiencia	Comité directivo para mejorar la participación y retroalimentación de los trabajadores	DIRECCION GENERAL																																		
Facilitar la comprensión y aceptación de la inteligencia artificial en las operaciones diarias y en la gestión del talento en los call center	X			X	X								La inteligencia artificial está aquí para mejorar nuestra forma de trabajo, optimizar procesos y facilitar nuestras tareas en recursos humanos y atención al cliente	TALENTO HUMANO / TECNOLOGIA	X		X																					Nivel de satisfacción en encuestas de entrenamiento, porcentaje de adopción de IA en procesos diarios, reducción en la resistencia al cambio	Encuestas al final de cada módulo de capacitación y foros abiertos para preguntas, mejora en los materiales de soporte	Asesorías en el contenido de la capacitación según feedback, mejora en los materiales de soporte	TALENTO HUMANO / DIRECCION GENERAL																															
Crear un cronograma del prototipo de IA a usar, y comunicar las formaciones e ir priorizando la simplicidad para reducir la curva de aprendizaje	X				X	X							Mostrar el cronograma de todas las fases del proyecto y ajustes cuando sea necesario con sus respectivos responsables	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA		X	X																				Tareas con cierre a tiempo y con desfase de cumplimiento en otras	Planear de forma adecuada con recursos necesarios para poder cumplir y mantener almas tiempos	Utilizar sistemas de control de proyectos con las variables de tiempo y recursos	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA																																
Establecer retroalimentación continua para ajustar la automatización y mantener el toque humano y aportes de los trabajadores en beneficios de la mejora	X				X	X							Revisar los avances desde el inicio hasta el momento de presentar el informe, y cuales han sido los hechos relevantes y las mejoras a implementar	TALENTO HUMANO / TECNOLOGIA		X	X																					Validación impacto positivo y negativo en la implementación de las mejoras	Revisar los resultados de las acciones de cada parte interesada	Personal especializado en respuestas de forma inmediata y con los recursos necesarios para la asesoría	TALENTO HUMANO																															
Indicar a todas las partes interesadas el alcance parcial y total del proyecto, analizando la implementación y analizar la escalabilidad				X		X	X					X	X	X	X																			Presentar el proyecto, con los nuevos procedimientos que apliquen además los beneficios que tendrán por ajustarse a las nuevas metodologías de trabajo.	DIRECCION GENERAL	X	X	X	X																												Nivel de aceptación en los cambios organizacionales	Documentador de procedimientos al tiempo justo y contenido eficiente y claro para las nuevas prácticas de trabajo	Control de tiempos en la ejecución e implementación de procedimientos	TALENTO HUMANO / GERENTE OPERACIONES		
Comunicar como se llevará a cabo para monitorear el proyecto y la retroalimentación para ajustar los planes de desarrollo e incentivos personalizadas a medida del cumplimiento de objetivos del proyecto	X	X	X	X	X																														Visualización del balance score card de indicadores de toda la organización con las diferencias positivas o negativas desde la implementación de la IA, y conciliar planes de mejora	TALENTO HUMANO	X																																Cierre de los indicadores al final del ejercicio operativo y con porcentaje de cumplimiento de los objetivos estarteológicos	Heber retroalimentación a los encargados del cargo de los indicadores y los ejecutores de la información	Crear planes de acción específicos por indicador para optar por la mejora a corto y mediano plazo	DIRECTORES DE DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Implementar programas de Cross Training y onboarding personalizados, guiados por IA, para mejorar las habilidades en diferentes áreas del call center.
Desarrollar programas de mentoring y coaching personalizado, utilizando IA para planear planes de carrera de forma personalizada, desarrollando habilidades de liderazgo y ascensos en la empresa.
Implementar políticas que incluyan vacaciones flexibles, días libres adicionales, y licencias por motivos personales, calculadas día a día por la IA garantizando que todo el personal aplique a este beneficio.

BENEFICIO / POTENCIAL CONSECUENCIA
Incrementar los criterios de eficiencia en la productividad
Disminución de costos en el reclutamiento y en la retención de personal
Mejoramiento en las habilidades del personal con sus respectivas competencias
Exigencia en los resultados de cumplimiento de perfil a medida que el personal se vaya formando
Aumenta en el porcentaje en el clima laboral y uso de beneficios

URGENCIA / PRIORIDAD DEL CAMBIO	Alto ()	Medio ()	Bajo (X)
La urgencia se basa en la tipificación de las acciones a ejecutar:			
Alto: Daños graves sobre los procesos, productos, servicios, personas, medio ambiente, seguridad e instalaciones que afectan a toda la compañía. Ponen en riesgo la continuidad de la compañía y la integridad del SGC. (hasta 3 meses).			
Medio: Daños leves sobre los procesos, productos, servicios, personas, medio ambiente, seguridad e instalaciones y que solo afectan a una parte de la compañía. No pone en riesgo la continuidad de la compañía y la integridad del SGC. (3 - 6 meses).			
Bajo: Daños despreciables o ligeros sobre los procesos, productos, servicios, personas, medio ambiente, seguridad e instalaciones. No pone en riesgo la continuidad de la compañía y la integridad del SGC. (7 - 9 meses).			

IMPACTO SISTEMA DE GESTION		Control y manejo del Riesgo / Oportunidad	
Evaluación	Descripción		
Requiere Evaluación Riesgos *Se debe dejar registro en la MATRIZ DE RIESGOS	SI NO	Desactualización del sistema de gestión desde la planeación hasta la ejecución, se debe controlar estas versiones para que la información sea válida y genere valor en la operación	
Requiere Evaluación Oportunidad *Se debe dejar registro en la MATRIZ DE OPORTUNIDADES	SI NO	El ingreso de la IA es un beneficio para la organización y los trabajadores para la mejora económica y los beneficios de mantenerse en una empresa dedicada a la mejora con tecnología para mejorar los perfiles de los trabajadores	
Modifica el Alcance del SGC.	SI NO	No es necesario ya que los procesos siguen siendo lo mismo pero con diferentes responsabilidades y de autoridad debido al ingreso de nuevas tecnologías.	

PLAN ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN CAMBIO							
Recomendaciones y medidas de intervención	Recursos	Responsables	Seguimiento Realizado	Evidencia	Fecha de Seguimiento (dd-mm-aaaa)	Responsable de Seguimiento Nombre-Cargo	Estatus
Planeación de las nuevas actividades con la respectiva identificación de riesgos	Asesores	Depart. Tecnol.	Ejecución Actividades	Indicador de planeación	Octubre 21 de 2024	TALENTO HUMANO	ABIERTO
Desarrollo e implementación de los procedimientos para la modificación de las actividades	HSEQ	Depart. Tecnol.	Version vigente	Procedim Actualizados	Octubre 29 de 2024	TALENTO HUMANO	ABIERTO
Matriz de formación por procesos, cargo y actividades, y cargue del material a la IA	Talen Human	Depart. Tecnol.	Validación de material	Ejecución formación	Noviembre 15 de 2024	TALENTO HUMANO	ABIERTO
Divulgación constante de los avances y cambios en todos las gerencias para unificar los sistemas y procesos con las metas estratégicas	Comité proyecto	Depart. Tecnol.	Rebollo de avance	Indicadores de eficacia	Noviembre 22 de 2024	Dirección General	ABIERTO

Nombre: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Nombre: DEPARTAMENTO TALENTO HUMANO
Cargo: HSEQ	Cargo: TALENTO HUMANO
Proceso: CALIDAD	Proceso: IMPLEMENTACIÓN TECNOLOGIA
Fecha Solicitud: Octubre 25 de 2024	Fecha Solicitud: Octubre 21 de 2024

	GESTION DEL CAMBIO	Fecha:21-10-2024
		Versión: 01

No. De solicitud*:	No. 000001
--------------------	------------

IDENTIFICACIÓN Y APROBACION CAMBIO

SOLICITUD DE CAMBIO		APROBACIÓN	
Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	
Proceso		Proceso	
Fecha Solicitud	dd-mm-aaaa	Fecha Aprobación	dd-mm-aaaa

RAZÓN Y TIPO DE CAMBIO

Tipo de Cambio	Propósito / Justificación
Infraestructura	

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

BENEFICIO / POTENCIAL CONSECUENCIA

BENEFICIO / POTENCIAL CONSECUENCIA

URGENCIA / PRIORIDAD DEL CAMBIO

<p>La urgencia se basa en la tipificación de las acciones a ejecutar:</p> <p>Alto: Daños graves sobre los procesos, productos, servicios, personas, medio ambiente, seguridad e instalaciones que afectan a toda la compañía. Ponen en riesgo la continuidad de la compañía y la integridad del SGC. (hasta 3 meses).</p> <p>Medio: Daños leves sobre los procesos, productos, servicios, personas, medio ambiente, seguridad e instalaciones y que solo afectan a una parte de la compañía.. No pone en riesgo la continuidad de la compañía y la integridad del SGC...(3 - 6 meses).</p> <p>Bajo: Daños despreciables o ligeros sobre los procesos, productos, servicios, personas, medio ambiente, seguridad e instalaciones. No pone en riesgo la continuidad de la compañía y la integridad del SGC..(7 - 9 meses).</p>	<table border="1"> <tr> <td>Alto</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>()</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>()</td> </tr> </table>	Alto	()	Medio	()	Bajo	()
Alto	()						
Medio	()						
Bajo	()						

IMPACTO SISTEMA DE GESTIÓN

Evaluación		Descripcion	Control y manejo del Riesgo / Oportunidad
Requiere Evaluación Riesgos *Se debe dejar registro en la MATRIZ DE RIESGOS	SI		
Requiere Evaluación Oportunidad *Se debe dejar registro en la MATRIZ DE OPORTUNIDADES	SI		
Modifica el Alcance del SGC.	SI		
Se asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades	SI		

PLAN ACCION IMPLEMENTACIÓN CAMBIO

	GESTION DEL CAMBIO	Fecha:21-10-2024
		Versión: 01

Recomendaciones y medidas de intervención	Recursos	Responsable	Seguimiento Realizado	Registros / Evidencia	Fecha de Seguimiento (dd-mm-aaaa)	Responsable de Seguimiento Nombre-Cargo	Estado
							Cerrado
							Cerrado
							Cerrado
							Cerrado
							Cerrado
							Cerrado
							Cerrado
							Cerrado
							Cerrado

COMUNICACIÓN DEL CAMBIO

Fecha de Comunicación:	dd-mm-aaaa	Responsable (Nombre y Cargo):		A quien se comunica:	
Medio de comunicación:			Registro / Evidencia;		

CONCLUSIONES Y EFICACIA DEL CAMBIO

--	--

Responsable Cierre Cambio		Responsable Eficacia del cambio	
Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	
Proceso		Proceso	
Fecha Solicitud	dd-mm-aaaa	Fecha Solicitud	dd-mm-aaaa