



**DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS
CON MIRAS A LA CERTIFICACIÓN EN NORMAS ISO 27001**

EMPRESA RESSOLVE SAS

Semestre de Industria

Károl Juliana Hernández Serna

Informe de práctica para optar al título de Ingeniera Industrial

Asesor

María Elena Bedoya Gómez, Especialista en Gerencia de Marketing

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Departamento de Ingeniería Industrial

Medellín, Antioquia

2024

Cita	(Hernández, 2024)
Referencia	Hernández, K. (2024). <i>DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS EMPRESA RESSOLVE SAS CON MIRAS A LA CERTIFICACIÓN EN NORMAS ISO 27001</i> . [Semestre de industria]. Universidad de Antioquia, Medellín UdeA
Estilo APA 7 (2020)	(A-Z).



Asesor Externo, Ressolve S.A.S., Leydy Diana Martínez, Ingeniera de Procesos.

Asesor Interno, Departamento de Ingeniería Industrial, María Elena Bedoya Gómez, Especialista en Gerencia de Marketing.

Coordinador de prácticas, Departamento de Ingeniería Industrial Universidad de Antioquia, Orfi Nelly Alzate Montoya, Especialista en educación.



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/ Director: Julio Cesar Saldarriaga Molina.

Jefe departamento: Mario Alberto Gaviria Giraldo.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la organización Ressolve SAS por haberme permitido realizar mi trabajo de grado en esta prestigiosa empresa. Ha sido una experiencia invaluable que ha enriquecido profundamente mi formación como futura ingeniero industrial, a Leydy Diana Martínez por su apoyo incondicional a lo largo de este proceso. Sus orientaciones expertas y disposición para explicarme cada detalle necesario han sido fundamentales para el éxito de este proyecto. Y finalmente quiero agradecer a mi asesora, la profesora María Elena Bedoya Gómez por su constante acompañamiento, sus explicaciones pertinentes y su paciencia infinita durante estas prácticas académicas. Su guía ha sido crucial para enfrentar y superar los desafíos que se presentaron en el camino.

Quiero agradecer de todo corazón a mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado durante toda mi carrera académica. Sin su amor, aliento y sacrificios, no sería la persona ni estaría en el lugar en el que estoy hoy. Gracias por creer en mí y por ser mi mayor fuente de inspiración.

Tabla de contenido

Resumen	7
Introducción	9
Planteamiento del problema	12
1. Objetivos	13
1.1 Objetivo general:	13
1.1 Objetivos específicos:	13
2. Marco teórico	14
2.4. Procedimientos:	17
2.5. Instructivos:	17
2.6. Formatos:	17
3. Metodología	17
Etapa 1: Levantamiento de Información	17
Etapa 2: Creación	18
Etapa 3: Codificación	19
Etapa 4: Divulgación	21
Etapa 5: Control de la Documentación	22
4. Resultados	23
5. Análisis	32
6. Dificultades y recomendaciones	32
7. Conclusiones	33
Referencias Bibliográficas	35

Lista de tablas

Tabla 1. Prefijos según tipo de documentos.....	20
Tabla 2. Prefijos para cada proceso.....	20
Tabla 3. Ejemplo tablas de indicadores.....	22
Tabla 4. Cantidad de documentos.	30

Lista de figuras

Ilustración 1. Template procedimientos	19
Ilustración 2. Template divulgación documental	21
Ilustración 3. Procedimientos	24
Ilustración 4. Procedimientos	24
Ilustración 5. Procedimiento.....	25
Ilustración 6. Formatos	26
Ilustración 7. Instructivos	26
Ilustración 8. Diagramas de flujo.....	28
Ilustración 9. Emjemplo diagrama de flujo	28
Ilustración 10. Inspección.....	29
Ilustración 11. Inspección.....	30
Ilustración 12. Píldoras de seguridad.....	31

Glosario de Términos

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas objetivamente para determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría (ISO27000, n.d.).
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO27000, n.d.).
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO9000, 2015).
- **Información documentada:** Información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que está contenida (ISO27000, n.d.).
- **ISO 27001:** Norma que establece los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) (ISO27000, n.d.).
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar el rendimiento (ISO27000, n.d.).
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito (ISO27000, n.d.).
- **Objetivo:** Resultado a alcanzar. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo (ISO27000, n.d.).
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, expresada formalmente por su alta dirección (ISO27000, n.d.).
- **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (ISO9000, 2015).
- **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o interactuantes que transforman unas entradas en salidas (ISO27000, n.d.).
- **Requisito:** Necesidad o expectativa que es establecida, generalmente de forma implícita u obligatoria (ISO27000, n.d.).

Resumen

El documento presenta un análisis detallado sobre la documentación de procesos en la empresa Ressolve SAS, con miras a obtener la certificación en normas ISO 27001. El objetivo principal es sistematizar y mejorar la gestión de los procesos internos para cumplir con los requisitos de la norma ISO 27001, la cual establece un marco para la gestión de la seguridad de la información. La metodología empleada incluye varias etapas, desde el levantamiento de información hasta el control y divulgación de la documentación. Los resultados obtenidos muestran una mejora significativa en la organización y estandarización de los procesos, así como en la eficiencia y consistencia en la gestión de la información. Las conclusiones destacan la importancia de la documentación de procesos para la competitividad y eficiencia empresarial, subrayando los beneficios obtenidos en términos de control y calidad en las operaciones de la empresa.

Palabras clave: Documentación, procesos, mejora continua, estandarización, procedimientos, instructivos, flujogramas, Normas ISO 27001.

Abstract

The document presents a detailed analysis of process documentation within the company Ressolve SAS, aiming to achieve certification under ISO 27001 standards. The main objective is to systematize and improve the management of internal processes to meet the requirements of ISO 27001, which establishes a framework for information security management. The methodology employed includes several stages, from data collection to control and dissemination of documentation. The results show significant improvements in the organization and standardization of processes, as well as in the efficiency and consistency of information management. The conclusions highlight the importance of process documentation for business competitiveness and efficiency, emphasizing the benefits obtained in terms of control and quality in the company's operations.

Keywords: Documentation, processes, continuous improvement, standardization, procedures, instructions, flowcharts, Normas ISO 27001

Introducción

En la actualidad, resaltar frente a la competencia se ha convertido en un imperativo estratégico para cualquier empresa que aspire a destacar y establecerse en el mercado.

Destacar no solo implica ofrecer productos o servicios de calidad, sino también comunicar de manera efectiva y construir una identidad única que resuene con el público objetivo; la capacidad de sobresalir no solo garantiza una mayor visibilidad, sino que también potencia la fidelización de clientes y la conquista de nuevos mercados.

Las empresas buscan alternativas para llamar la atención, y convertirse en la mejor opción para el mercado en el que participan. Algunas de estas acciones son la mejora de su imagen, adquisición de una mejor estructura y organización, reducción de costos, optimización de procesos y aplicación a certificaciones.

Tener la certificación en normas ISO 27001, representa un diferenciador, ya que las normas internacionales de calidad, seguridad y eficiencia no solo establecen criterios rigurosos para las operaciones empresariales, sino que se entienden como sellos de garantía que transmiten confianza a clientes y socios comerciales. El cumplimiento de sus requisitos trae a su vez beneficios como el aumento en conocimiento, control y eficiencia en los procesos.

A nivel competitivo, por ejemplo, la adquisición de nuevos mercados ya que gracias a los requisitos que esta certificación exige, las empresas se vuelven más atractivas para posibles inversionistas, dada la calidad de servicios que se percibe pueden proporcionar.

Para realizar la certificación en normas ISO un aspecto clave es tener la documentación de todo tipo de procesos dentro de la organización.

Este requisito se relaciona con la creación y actualización de información documentada y con su control. Aunque ya no hay una lista de documentos obligatoria establecida en una sola cláusula pone el énfasis en el contenido en lugar del título del documento (ISO 27001, n.d.).

La documentación de procesos ofrece claridad sobre las actividades dentro de una organización, permite que todas las personas involucradas sigan con los mismos métodos establecidos, también facilita el desarrollo y la capacitación del personal, ya que cuentan con manuales y procedimientos detallados, además simplifica el proceso de mejoramiento continuo ya que al tener claridad de los procesos actuales la organización puede identificar con mayor facilidad las áreas de oportunidad e implementar cambios.

Ressolve SAS es una empresa que con su producto estrella de análisis conversacional se está abriendo camino en el mercado; está en proceso de crecimiento y reconocimiento, por lo que se concientiza de los procesos a seguir para consolidarse, uno de los más importantes en este camino es la certificación en normas ISO.

La organización se encuentra en el proceso de recolección de información crucial en sus operaciones, y está llevando a cabo la documentación utilizando los formatos oficiales establecidos por la empresa. Esta iniciativa tiene como objetivo principal lograr la estandarización de los procesos internos, cumpliendo así con uno de los requisitos necesarios para obtener la certificación correspondiente.

Con este proyecto de práctica, se busca brindar apoyo integral en el proceso de documentación, abarcando tanto la recolección detallada de la información necesaria como la

elaboración de los documentos finales. Mediante esta labor, se pretende garantizar la coherencia y claridad en la descripción de los procesos, facilitando su comprensión y asegurando la correcta implementación de los procedimientos en toda la organización.

Este proyecto es una estrategia integral delimitado a la meticulosa documentación de los procesos en las áreas de la empresa, así como la elaboración detallada de diagramas de flujo con el objetivo de facilitar y potenciar la automatización de los procesos operativos.

El proceso de documentación se hará mediante reuniones y las grabaciones de estas, en las que con la ayuda de una serie de preguntas y el relato de los encargados sobre cómo se desenvuelven las actividades que realizan diariamente para la empresa y el puesto que desempeñan, se recolectará la información necesaria y pertinente, para documentar a cabalidad y detalladamente el respectivo proceso. En caso de que no sea posible agendar las reuniones, se pedirá a los encargados que realicen unas grabaciones detallando los pasos que sirva como base para realizar la respectiva documentación. Se plantea un objetivo adicional que consiste en realizar inspecciones ocasionales que garanticen que, a nivel laboral, se estén implementando correctamente los documentos previamente creados.

Debido a la dinámica de crecimiento y transformación que atraviesa la organización, los colaboradores se encuentran constantemente ocupados. Por consiguiente, el principal desafío que enfrenta el proyecto es la disponibilidad del tiempo de los dueños de procesos que se convierten en personas clave para la elaboración de la documentación. Además, otro factor limitante se relaciona con los continuos cambios y la creación de nuevos procesos, ya que muchos de los

procedimientos que se pretendían documentar están siendo modificados y reemplazados. Esta situación genera falta de claridad incluso entre los responsables directos de dichos procesos.

Planteamiento del problema

La empresa Ressolve SAS, en su proceso de crecimiento y consolidación en el mercado de análisis conversacional, se enfrenta a la necesidad de obtener la certificación en normas ISO 27001. Esta certificación es crucial para demostrar el compromiso de la empresa con la seguridad de la información y para mejorar su competitividad y confianza ante clientes e inversionistas.

ISO 27001 es una norma desarrollada por ISO (organización internacional de Normalización) con el propósito de ayudar a gestionar la Seguridad de la Información en una empresa (ISO 27001, n.d.).

La certificación ISO 27001 ofrece una amplia gama de beneficios que pueden fortalecer significativamente la posición de una empresa en términos de seguridad de la información, eficiencia operativa y competitividad en el mercado. Al implementar esta norma, las empresas no solo protegen sus activos de información más valiosos, sino que también mejoran su capacidad para responder a los desafíos y oportunidades en un entorno empresarial cada vez más digital y regulado.

1. Objetivos

1.1 Objetivo general:

Elaborar la documentación de los procesos en la organización utilizando plantillas previamente diseñadas y aprobadas, ya que este proceso asegurará la estandarización y claridad en la descripción de las actividades, facilitando la comprensión y seguimiento a los procedimientos.

1.1 Objetivos específicos:

- Recolectar datos por medio de reuniones y entrevistas con los encargados del proceso.
- Identificar las entradas y salidas de los procesos.
- Realizar descripciones detalladas y paso a paso de cada proceso.
- Definir el tiempo de realización de cada proceso.
- Realizar inspecciones mediante las cuales se asegure la utilización de los documentos.
- Realizar diagramas de flujo con el fin de automatizar algunos procesos dentro de la organización.
- Realizar divulgaciones mediante las que se dé a conocer la documentación a medida que se vaya creando.
- Realizar las recomendaciones y ajustes pertinentes durante el desarrollo de la práctica.

2. Marco teórico

La documentación de procesos es fundamental en la gestión eficiente y exitosa de cualquier organización. Este componente esencial proporciona una guía sistemática y detallada sobre las actividades y operaciones clave dentro de una empresa. En un entorno empresarial dinámico y en constante evolución, la necesidad de contar con procesos documentados se vuelve crucial para mejorar la coherencia operativa, garantizar la calidad del trabajo y facilitar la adaptabilidad a los cambios.

Este marco teórico se centra en la importancia y los beneficios de la documentación de procesos, así como en las mejores prácticas que sustentan su desarrollo y mantenimiento.

Ressolve SAS es una empresa innovadora fundada en el año 2019 que realiza análisis conversacional. Desde su inicio, la compañía se ha destacado por su enfoque pionero en la interpretación de textos y audios para optimizar la interacción entre empresas y clientes.

Cuenta con 63 empleados altamente capacitados, Ressolve SAS se ha consolidado como un referente en el sector, brindando soluciones eficientes y personalizadas a sus clientes. Su compromiso con la excelencia y la innovación tecnológica les ha permitido adaptarse rápidamente a las cambiantes necesidades del mercado.

A lo largo de su trayectoria, Ressolve SAS ha mejorado la calidad del servicio al cliente de las organizaciones con las que trabaja, a partir de los datos recopilados en las interacciones conversacionales, con una visión centrada en la mejora continua la empresa continúa avanzando en su misión de transformar la manera en que las organizaciones gestionan sus contact center, impulsando la satisfacción del cliente y el crecimiento empresarial.

Las técnicas y herramientas utilizadas para el desarrollo de la práctica son las siguientes:

2.1. Documentación de Procesos

Una documentación de proceso resume los pasos necesarios para completar una tarea o proceso. Es una documentación interna y continua del proceso mientras se lleva a cabo; en la documentación es más importante el "cómo" de la implementación que el "cuánto" del impacto del proceso.

La documentación de procesos es un mapa de ruta para tu organización. Te ayuda a identificar el estado actual de un proceso para saber mejorarlo. Cualquier tarea que se realice más de una vez o que la realicen muchas personas debe ser documentada. Hacer esto brinda uniformidad a la organización y te permite monitorear y supervisar los procesos sobre la marcha. (Lucidchart, n.d.)

“Las organizaciones deben poseer una documentación de procesos robusta que tribute a la gestión del conocimiento y a una cultura efectiva de trabajo, convirtiéndose entonces en una potente herramienta de gestión y mejora de los procesos” (Medina León et al., 2020).

Los beneficios de la documentación de procesos pueden verse ejemplificada con el siguiente caso:

La academia enseña que las organizaciones deberían tener documentados todos sus procesos y registros. Esto para tener controles internos que les permitan obtener un mejor desempeño y gestión. Es importante identificar que cuando los procesos y registros de una organización se implementan y se ponen en marcha, contribuyen con la construcción y

aplicación de indicadores que hablan del desempeño de los colaboradores. (López Supelano, K., 2016)

El diagnóstico realizado en la documentación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad sobre la medición del desempeño ha contribuido a diagnosticar mejoras tecnológicas que incrementen la eficiencia y eficacia del proceso de producción, capacitando a todo el personal que labora en el proceso productivo y logrando la satisfacción del cliente. (Díaz et al., 2010)

2.2. Definición de Proceso

El proceso en el que se desarrolla este proyecto es el proceso administrativo y financiero de Ressolve SAS, que se encarga de administrar los recursos de la empresa de manera eficiente, garantizar la salud financiera de la empresa, a través de análisis financieros periódicos, monitoreos de ingresos y gastos, identificación y mitigación de riesgos financieros, búsqueda constante de mejoras en los procesos internos para aumentar la eficiencia y reducir los costos, entrega de información financiera precisa y oportuna fundamental para ayudar a la alta dirección a tomar decisiones informadas y estratégicas. El área administrativa y financiera se encarga de generar informes financieros, análisis de rentabilidad, proyecciones financieras y otras herramientas de análisis que son esenciales para la toma de decisiones empresariales. Por otro lado, asegura que la empresa cumpla con todas las regulaciones y normativas financieras y administrativas aplicables. En palabras más generales el proceso administrativo y financiero se centra en garantizar la eficiencia operativa, la sostenibilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

2.3. Diagramas de flujo:

Son reconocidos como una de los instrumentos de mayor importancia en toda organización, debido a que documentan de manera comprensible y lógica los procedimientos a ejecutarse dentro de la empresa contribuyendo a la eficacia y eficiencia operativa (Castro Pereira, 2019).

2.4. Procedimientos:

Manera secuencial de realizar una serie de actividades para lograr un resultado determinado (ISO, 2015).

2.5. Instructivos:

Están sobre todo enfocadas a explicar cómo se va a realizar una actividad concreta, y son de obligado cumplimiento (Robledo, 2017).

2.6. Formatos:

Estructura que determina la disposición de los datos en un texto, en un archivo o en un soporte físico de información (RAE, n.d.).

3. Metodología

Para el desarrollo de la documentación de procesos en la empresa Ressolve se abordaron los procesos uno a uno, y para cada uno de ellos se tienen definidas cinco etapas:

Etapas 1: Levantamiento de Información

Se realizaron entrevistas a los encargados de los procesos a documentar, para obtener de la manera más detallada la información necesaria mediante preguntas estratégicas como:

-
- ¿Cuál es el objetivo del proceso?
 - ¿Existen normativas, reglas o políticas que rigen el proceso?
 - Describe paso a paso ¿cómo se desenvuelve el proceso?
 - ¿De quién se recibe la información fundamental?
 - ¿Quién o quiénes son los responsables de cada paso?
 - ¿A quién se le entregan los resultados?
 - ¿Prontamente habrá cambios en este proceso?
 - ¿Existen puntos de control?

Este método evitó confusiones ya que las dudas que surgieron se vieron resueltas inmediatamente, ayudó a profundizar en los pasos críticos e identificar los comportamientos y experiencias del entrevistado.

Etapa 2: Creación

Se analizó la información y se crearon los documentos; en esta fase se analizó la información recolectada con la entrevista y se sintetizó, considerando lo relevante para el proceso como lo son las actividades y los responsables; la empresa posee unas plantillas para los tipos de documentos, de manera que la documentación pueda verse estándar y uniforme. En estas se plasmó la información de la manera más clara y entendible para que en el momento en que los documentos sean usados por los colaboradores no surjan dudas y su uso sea correcto.

Ilustración 1.

Template procedimientos

	NOMBRE PROCEDIMIENTO	CODIGO:
		VERSION:
		VIGENCIA:

OBJETIVO

TEXTO

ALCANCE

TEXTO

DEFINICIONES

TEXTO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados	Fecha

FLUJOGRAMA

NOMBRE ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO

ANEXOS Y TABLAS

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por

Nota. Template procedimientos Ressolve. Fuente: Ressolve SAS

Para la creación de los formatos no se posee un formato en específico, sino que estos se crean según la necesidad específica de cada proceso, únicamente el encabezado será igual para todos los documentos.

Etapa 3: Codificación

En el encabezado de las plantillas se llena la información de Código, versión y vigencia.

Los códigos poseen la siguiente estructura: PROCESO.TIPO.CONSECUTIVO según las abreviaturas definidas para cada proceso y cada tipo de documento:

Tabla 1.

Prefijos según tipo de documentos.

TIPO DE DOCUMENTO	PREFIJO
Política	POL
Mapa procesos	MP
Caracterización	CP
Manual	MAN
Planes	PN
Procedimiento	PRO
Instructivo	INS
Alcance	AL
Formato	FOR
Matriz	MT

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.

Prefijos para cada proceso.

PROCESO	PREFIJO
Planeación	PL
Sistemas de gestión	SG
Producto	PD
Comercial y marketing	COM
Customer success	CS
Analítica de datos y entrenamiento	SD
Gestión humana	GH
Administración y finanzas	ADM
Soporte tecnología	TI

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Por último, se tienen una serie de consecutivos controlados en un Excel con el objetivo de que estos no se repitan.

Versión: hace referencia a la cantidad de veces que este documento haya sido modificado y actualizado.


Vigencia: corresponde al día en que haya sido publicado el documento.

Etapa 4: Divulgación

En esta fase, los documentos ya creados se comparten con todos los miembros de la empresa, para que las áreas correspondientes puedan empezarlos a usar. En esta etapa también se fomenta la retroalimentación constante por parte de los usuarios y los responsables de los procesos para tener la posibilidad de realizar cambios operativos y dar paso a la mejora continua; de esta manera se asegura que la documentación no solo sea solo precisa de los procesos actuales, sino también una herramienta dinámica que respalde la adaptabilidad en la organización.

Ilustración 2.

Template de divulgación documental.



DIVULGACIÓN DOCUMENTAL

¿QUÉ CAMBIO?

Modificación de nuestro procedimiento GH.PRO. Gestión de seguridad social a SU versión V.02. El mapa fue actualizado dada la combinación de procesos de acuerdo a los cambios organizacionales considerando el principio PHVA.

EQUIPOS DE TRABAJO AFECTADOS POR EL CAMBIO

Este documento es gestionado por el proceso de Planeación.

¿CÓMO VAMOS A USARLOS?

Podrás acceder al link del documento en PDF para su lectura. Recuerda... todos somos responsables por el cumplimiento de los requisitos que Ressolve define en su documentación.

Nota. Template divulgación documental. Fuente: Ressolve SAS.

Etapas 5: Control de la Documentación

Con el fin de poder tener una trazabilidad y una fácil gestión de la información, se creará una carpeta en el software por cada proceso, en donde se van a ir archivando cada documento y registro de evidencia, para realizar análisis de datos, que permitan implementar las respectivas auditorías y seguimiento al proceso.

Los diagramas de flujo se crearon para realizar un proceso de automatización en el tratamiento de llamadas de Ressolve SAS, para el desarrollo de estos, se realizaban reuniones en las que los encargados explicaban el funcionamiento de las llamadas y los indicadores relevantes para la calificación de estas. Mediante el aplicativo Bizagi modeler se crearon los diagramas con la distinción entre los tipos de llamada (Llamada entrante y llamada saliente) y también se crearon algunas tablas en las que se especificaban o ampliaba la información que no se adaptaba a la extensión permitida en el aplicativo como se muestra en la siguiente imagen:

Tabla 3.

Ejemplo tablas de indicadores.

ABC-001 Tiempo en contestar: El asesor no debe tardar más de 10 segundos en contestar la llamada, si tarda más , debe penalizarse este indicador, queda en NO.
ABC-002 Guion de inicio: Saludo cordial + Nombre + Apellido + Pregunta motivo de llamada. Si el asesor no cumple con el guion debe penalizarse este indicador, queda en NO

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Para las inspecciones se realizó una revisión exhaustiva de la información contenida en los formatos previamente creados y la correspondencia de esta con la que se tiene en el Sharepoint de la empresa, se realizó un informe de inspección donde se plasmaron los hallazgos y también se hizo una reunión en la que se informó de esto al responsable.

Este proyecto presenta un enfoque de tipo cualitativo dado que la documentación a realizar representa un requisito para la certificación en normas ISO que es el objetivo planteado por la empresa Ressolve S.A.S.

4. Resultados

Por motivos de reestructuración en Ressolve, los resultados obtenidos no son los planteados inicialmente, muchos de los procesos que se pretendía documentar se encuentran en proceso de mejora, por lo que realizar la documentación sería improductivo y obsoleto en cuestión de semanas. Se realizó la documentación de los siguientes documentos.

Procedimientos:

- Tratamiento de acciones.
- Tratamiento de novedades.
- Gestión jurídica.
- Solicitud y legalización de caja menor.
- Desarrollo juntas directivas.
- Diseño y actualización tablero Power BI.
- Estados financieros.

Ilustración 3. Procedimientos

<p>Ress Ive. SOLICITUD Y LEGALIZACIÓN CAJA MENOR</p> <p>COGIDO: 45M PRO 33 VERSION: 00 VIGENCIA: XX JUL 2024</p> <p>OBJETIVO Definir la metodología para solicitud, control y legalización de caja menor.</p> <p>ALCANCE Este procedimiento aplica a las cajas menores autorizadas en Ressolve S.A.S</p> <p>DEFINICIONES PAZ Y SALVO: Documento que certifica que una persona u organización ha cumplido con sus obligaciones pendientes. LEGALIZACIÓN: Proceso mediante el que se recibe reconocimiento legal por parte de una autoridad competente. REEMBOLSO: Restitución de la cantidad faltante por el tope de la caja menor. SOPORTE: Documentos evidencia de las transacciones con el dinero.</p> <p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00</td> <td>Creación del procedimiento</td> <td>XX JUL 2024</td> </tr> </tbody> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del procedimiento	XX JUL 2024	<p>Ress Ive. DESARROLLO DE JUNTAS DIRECTIVAS</p> <p>COGIDO: FC PRO 3X VERSION: 00 VIGENCIA: XX JUN 2024</p> <p>OBJETIVO Estructurar un modelo para programar y llevar a cabo las reuniones de juntas directivas.</p> <p>ALCANCE El presente procedimiento aplica para la realización de juntas directivas en Ressolve S.A.S.</p> <p>DEFINICIONES JUNTA DIRECTIVA: Persona o grupo de personas que son responsables del desempeño de la organización. INDICADOR: Medida que proporciona una estimación o evaluación. MARGEN BRUTO: Porcentaje proveniente de la diferencia entre los ingresos por ventas y los gastos de producción.</p> <p>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA Norma ISO 29001 de (2022, noviembre 14). Referencias normativas ISO 27000. https://normas27001.es/ReferenciasNormativasISO27000/</p> <p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00</td> <td>Creación del documento</td> <td>XX JUN 2024</td> </tr> </tbody> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del documento	XX JUN 2024	<p>Ress Ive. DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN TABLERO POWER BI</p> <p>COGIDO: 42 PRO 7B VERSION: 00 VIGENCIA: 22 MAY 2024</p> <p>OBJETIVO Diseñar herramienta de análisis de datos, que permita a los clientes extraer información significativa, tomar decisiones fundamentadas y obtener perspectivas para respaldar la toma de decisiones empresariales.</p> <p>ALCANCE Este procedimiento aplica a los proyectos para los cuales la oferta comercial incluya la presentación de resultados en tableros de power BI.</p> <p>DEFINICIONES POWER BI: Servidor para analizar datos y mostrarlos de manera gráfica. FLUJO DE DATOS: Herramienta que agrupa las bases de datos de Sharepoint y las lleva al power BI.</p> <p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00</td> <td>Creación del procedimiento</td> <td>22 MAY 2024</td> </tr> </tbody> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del procedimiento	22 MAY 2024
Versión	Cambios realizados	Fecha																		
00	Creación del procedimiento	XX JUL 2024																		
Versión	Cambios realizados	Fecha																		
00	Creación del documento	XX JUN 2024																		
Versión	Cambios realizados	Fecha																		
00	Creación del procedimiento	22 MAY 2024																		

Página 1 | 5 Documento privado - Propiedad de **Ressolve SAS** www.Resolve.ai
 Página 1 | 4 Documento privado propiedad de **Ressolve SAS** www.Resolve.ai
 Página 1 | 6 Documento privado - Propiedad de **Ressolve SAS** www.Resolve.ai

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 4. Procedimientos

<p>Ress Ive. TRATAMIENTO DE ACCIONES</p> <p>COGIDO: 02 PRO 44 VERSION: 00 VIGENCIA: 13 FEB 2024</p> <p>OBJETIVO Identificar, analizar, documentar y controlar las acciones correctivas y de mejora que afecten los procesos de la organización mediante una metodología estructurada que contribuye a la mejora continua.</p> <p>ALCANCE El siguiente procedimiento aplica para el tratamiento de acciones correctivas y de mejora en todos los procesos de la organización.</p> <p>DEFINICIONES ACCIÓN CORRECTIVA: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito. CORRECCIÓN: Acción para eliminar una no conformidad detectada. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito. MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados. SEGUIMIENTO: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.</p> <p>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario (Norma ISO 9000:2015). Ginebra, Suiza: ISO. Recuperado de https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:1:es</p> <p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00</td> <td>Creación del documento</td> <td>13.02.2024</td> </tr> </tbody> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del documento	13.02.2024	<p>Ress Ive. MANEJO DE NOVEDADES</p> <p>COGIDO: 04 PRO 3X VERSION: 00 VIGENCIA: XX JUL 2024</p> <p>OBJETIVO Solicitar, gestionar y controlar las novedades de manera efectiva dentro del proceso de gestión humana en la organización.</p> <p>ALCANCE El siguiente procedimiento aplica para las novedades que se reporten al área de gestión humana y que pueden o no afectar el pago de nómina.</p> <p>DEFINICIONES NOVEDAD: Hace referencia a los beneficios de los colaboradores.</p> <p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00</td> <td>Creación del documento</td> <td>XX JUL 2024</td> </tr> </tbody> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del documento	XX JUL 2024	<p>Ress Ive. GESTIÓN JURÍDICA</p> <p>COGIDO: 45M PRO 09 VERSION: 00 VIGENCIA: 30 ABR 2024</p> <p>OBJETIVO Definir la metodología de atención de asesorías jurídicas requeridas por la organización.</p> <p>ALCANCE El procedimiento aplica para todos los procesos de Ressolve S.A.S.</p> <p>DEFINICIONES CONTRACTUAL: Relacionado a los contratos. TEMPLATE: Plantillas. REQUERIMIENTO: Hace referencia a una solicitud.</p> <p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>00</td> <td>Creación del documento</td> <td>30 ABR 2024</td> </tr> </tbody> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del documento	30 ABR 2024
Versión	Cambios realizados	Fecha																		
00	Creación del documento	13.02.2024																		
Versión	Cambios realizados	Fecha																		
00	Creación del documento	XX JUL 2024																		
Versión	Cambios realizados	Fecha																		
00	Creación del documento	30 ABR 2024																		

Página 1 | 5 Documento privado. Propiedad de **Ressolve SAS** www.Resolve.ai
 Página 1 | 7 Documento privado propiedad de **Ressolve SAS** www.Resolve.ai
 Página 1 | 5 Documento Privado - Propiedad de **Ressolve SAS** www.Resolve.ai

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 5. Procedimiento

Ressolve.		ESTADOS FINANCIEROS		Ressolve.		ESTADOS FINANCIEROS	
		CODIGO: ADM.PRO.XX				CODIGO: ADM.PRO.XX	
		VERSION: 00				VERSION: 00	
		VIGENCIA: XX.MAY.2024				VIGENCIA: XX.MAY.2024	

OBJETIVO
Proporcionar información financiera relevante, precisa y oportuna sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de **Ressolve SAS**.

ALCANCE
El presente procedimiento inicia con búsqueda de las políticas actualizadas de las NIIF hasta la actualización de la información en la cámara de comercio.

DEFINICIONES
ESTADO DE RESULTADOS: Muestra el desempeño financiero durante un periodo determinado. En este estado se presentan las partidas de ingresos, costos y gastos de la entidad, para así determinar si se generó un excedente o déficit durante el ejercicio.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA: Presenta en forma breve y ordenada, la situación financiera de la empresa a una fecha determinada y muestra todos los bienes, derechos y obligaciones, y la situación del patrimonio.
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO: Explica de manera organizada y detallada cómo han cambiado las diferentes partes del patrimonio de una empresa entre dos periodos de tiempo. Se basa en los saldos al inicio de cada periodo y muestra cómo han variado esas partes durante el periodo en cuestión.
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO: Presenta los fondos provistos y utilizados por la entidad, en desarrollo de las actividades de operación, inversión y financiación, durante el periodo contable.
NOTAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS: son explicaciones que amplían el origen y significado de los datos y cifras que se presentan en los Estados Financieros.

Referencias Bibliográficas
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (2021). Preparación y presentación de Estados Financieros y Revaliaciones. Tomado de: https://www.dian.gov.co/intercomunicaciones/USP27AdministracionFinanciera/Exposicion/Presabros/Caritas/CT_AFE-0100.pdf

CONSIDERACIONES:
- Los estados financieros se realizan de manera anual, a menos de que al líder administrativo se le soliciten antes de este tiempo, en este caso, se deben realizar para el tiempo después del último cierre contable.

Página 1 | 5 Documento privado – ~~Confidencial~~ **Ressolve SAS** www.Ressolve.ai

- Mes a mes el Líder administrativo y contable debe actualizar los movimientos contables de **Ressolve** a las hojas del formato EF_MES_AÑO, con sus valores correspondientes y descripciones que justifiquen los valores.
- Los estados financieros se harán una vez se realice el cierre del mes, trimestre o año, según corresponda para que no se pueda modificar la información en el software contable.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Cambios realizados	Fecha
00	Creación del documento.	XX.MAY.2024

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Formatos:

- Acta constitución y entrega caja menor.
- Legalización caja menor.
- Control de acciones.
- Matriz categorías y subcategorías.
- Normograma.
- Control de medios extraíbles.

Ilustración 6.
Formatos

Ressolve		Categorías y subcategorías				Código: XX.FOR.XX Versión: 00 Fecha: XX.MAY.2024
Categoría	Subcategoría	Etiqueta	Indicador	Descripción	Indicador alternativo	
Ressolve. NORMOGRAMA						Código: ADM.FOR.XX Versión: 00 Fecha: XX.MAY.2024
Fecha elaboración: _____						
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TÍTULO	CLASIFICACIÓN	ESTADO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VIGENCIA	LINK
Ressolve. CONTROL MEDIOS EXTRAIBLES						Código: Versión: Fecha:
Documento privado - Propiedad de Ressoive SAS						
Fecha de entrega	Tipo de medio	Identificador	Propietario	Uso	Autorizado por	Firma recibida
Ressolve. CONTROL CAJA MENOR GH						Código: ADM.FOR.XX Versión: 00 Fecha: XX.MAR.2024
Documento Privado-Propiedad de Ressoive SAS						
INGRESOS					\$0	
DESCUENTOS					\$0	
TOTAL					\$0	
N°	FECHA	CONCEPTO	VALOR	PROVEEDOR	COMPROBANTE	
1						

Ressolve		CONTROL DE ACCIONES				Código: SCL.FOR.00 Versión:00 Fecha: 13.FEB.2024
CÓDIGO DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	FUENTE DEL HALLAZGO	PROCESO AL QUE PERTENECE	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	FECHA DE ACCIÓN EFICAZ (SI/NO)
Ressolve. ACTA DE CONSTITUCIÓN CAJA MENOR						CODIGO: ADM.FOR.XX VERSION: 00 VIGENCIA: XX.MAR.2024
En la ciudad de CIUDAD, a los DÍA días del mes de MES del año AÑO, se reúnen, los siguientes representantes de RESSOLVE SAS:						
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>						
Se reúnen para formalizar la creación de una caja menor en la organización RESSOLVE SAS, en cumplimiento de las disposiciones internas y con el objetivo de facilitar los procesos administrativos y financieros de la institución.						

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Instructivos:

- Etiquetado.
- Cálculo pruebas de audio.

Ilustración 7.
Instructivos

Ressolve	INSTRUCTIVO ETIQUETADO	Código: AD.INE.XX Versión: 00 Vigencia: 24.MAY.2024						
OBJETIVO	Describir el proceso para el etiquetado de datos en formato <i>speech</i> y <i>text</i> .							
ALCANCE	El presente instructivo se realiza para una muestra de audios y/o chats pactados con el cliente que serán analizados en el proceso de <i>gtag</i> .							
DEFINICIONES	DOCCANO: Herramienta de acceso abierto para realizar anotaciones textuales de forma manual. DATASET: Es un conjunto de datos, hace referencia a las transcripciones de los audios. SHORTKEY: Letra, número o signo que representa un atajo en el etiquetado. EXCEL TO DOCCANO: Aplicación que facilita la conversión de los archivos de <i>excel</i> a archivos <i>JSONL</i> .							
CONTROL DE CAMBIOS	<table border="1"> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> <tr> <td>00</td> <td>Creación del instructivo</td> <td>24.MAY.2024</td> </tr> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del instructivo	24.MAY.2024	
Versión	Cambios realizados	Fecha						
00	Creación del instructivo	24.MAY.2024						

Ressolve	INSTRUCTIVO PRUEBAS DE AUDIOS	Código: AD.INE.XX Versión: 00 Vigencia: 24.MAY.2024						
OBJETIVO	Describir el proceso de cálculo de indicadores de audio, para valorar la calidad de estos.							
ALCANCE	Las pruebas se realizan a los audios de nuevos proyectos o por solicitud debido a fallos o mejoras.							
DEFINICIONES	TRANSCRIPT: Documento que contiene las transcripciones de audios. WER: Word Error Rate. Este análisis se realiza para verificar la congruencia del texto del transcriptor versus la transcripción manual. QUALITY INDICATOR: Hace referencia a la calidad del audio. Son 11 características y un valor que las comprende todas. Para cada característica existen un rango de valores dentro del cual el audio se considera bueno con respecto a lo que esa característica mide. El valor general, por otra parte, es de 0.0 a 1, entre más alto, mejor es la calidad general del audio. SCRIPT: Secuencia de comandos en un lenguaje de programación. TRANSCRIPT.JSON.EXE: Herramienta diseñada para facilitar la lectura de <i>archivos_json</i> .							
CONTROL DE CAMBIOS	<table border="1"> <tr> <th>Versión</th> <th>Cambios realizados</th> <th>Fecha</th> </tr> <tr> <td>00</td> <td>Creación del instructivo</td> <td>24.MAY.2024</td> </tr> </table>	Versión	Cambios realizados	Fecha	00	Creación del instructivo	24.MAY.2024	
Versión	Cambios realizados	Fecha						
00	Creación del instructivo	24.MAY.2024						

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Diagramas de flujo:

- AB-INBEV HONES
- AB-INBEV CARE
- AB-INBEV ECUADOR
- AB-INBEV MÉXICO
- AB-INBEV (Llamada saliente)
- Banco Falabella Chile (Llamada saliente)
- Banco Falabella Chile (Servicio al cliente)
- Banco Falabella Colombia (Llamada entrante)
- Banco Falabella Perú
- Banco Falabella Terreno
- CCE
- Emermédica INB
- Famicrédito
- Modelo Llamada salida
- Seguros Bolivar
- Sonda (Colombia – México – Uruguay)
- Vanguardia
- Calibración
- Mantenimiento cliente

- Proceso Set Up
- Pruebas de calidad interna

Ilustración 8.

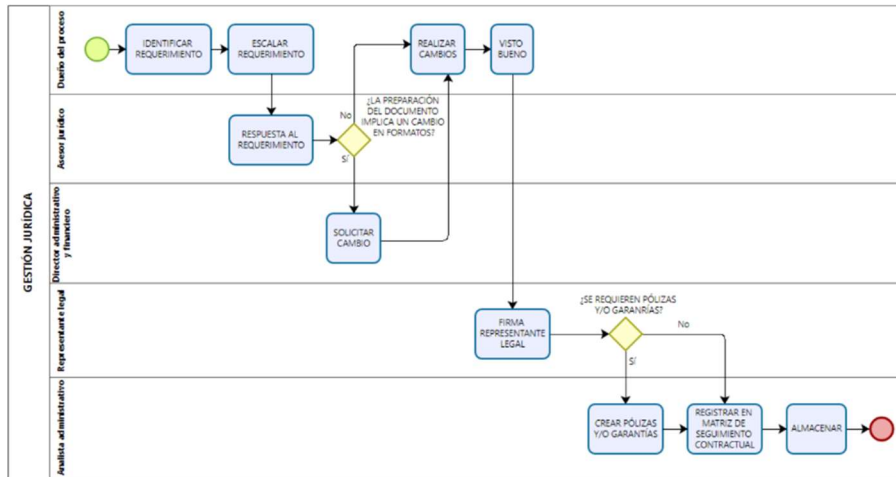
Diagramas de flujo



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 9.

Ejemplo diagrama de flujo



Nota. Fuente: Elaboración propia.

Inspecciones:

- Inventario equipos de cómputo.
- Base de datos control usuarios y aplicaciones.
- Procedimiento de selección, seguimiento y evaluación de proveedores.
- Procedimiento de compras.
- Procedimiento selección y contratación.

Ilustración 10.

Inspección

Karol Hernández ha agregado a Leidy Diana Martínez y a Daniel Zapata al chat.

Karol Hernández nombró la reunión INSPECCIÓN PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES.

Hoy

13:58 Reunión iniciada:

14:05 La grabación se ha iniciado

14:38 La grabación se ha detenido.

14:51 Reunión finalizada: **53 m 31s**

INSPECCIÓN PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES Ver resumen

11 de julio de 2024 14:00 - 14:30

Contenido

Asistencia

33 m 3s

Establecer para exp...

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 11.
Inspección



Nota. Fuente: Elaboración propia.

En los que se encontraron algunas falencias de información y desorden en el almacenamiento de los documentos, por lo tanto, además de un informe de la inspección, se realizó un compromiso verbal de mejora en la utilización de los formatos.

Tabla 4.

Cantidad de documentos.

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD
Diagramas de flujo	21
Procedimientos	7
Formatos	6
Instructivos	2
Inspecciones	5

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Estos documentos contribuyen de manera fundamental al orden, eficiencia y comprensión dentro de cada área en específico. Así mismo, de la consistencia y estandarización en la documentación también se vislumbran como resultados, una base sólida para la toma de decisiones informadas y la gestión eficiente de recursos. Los documentos cumplen con los requisitos impuestos por las normas ISO, y representan un gran avance para los objetivos propuestos en la empresa.

Con el objetivo de recordar datos relevantes en especial de políticas de la organización, se crearon 4 píldoras de seguridad que se publicaron semanalmente por los medios de comunicación de la organización.

Ilustración 12.

Píldoras de seguridad



Nota. Fuente: Elaboración propia.

5. Análisis

La implementación de documentos a nivel organizacional representa un gran cambio y avance para Ressolve, en particular, los diagramas de flujo se han convertido en una herramienta clave para la automatización y aumento de la eficiencia en la revisión de las llamadas.

La estandarización de los procedimientos, instructivos y formatos realizados también representan un gran hito en la organización, no solo por la relevancia para el proceso de certificación en ISO sino también por la clarificación de roles y responsabilidades, este cambio genera más credibilidad, aumenta la competitividad y disminuye la dependencia que se tiene a los colaboradores.

Las inspecciones realizadas como parte de la propuesta de documentación representan una mejora tangible en la manera en que se utilizaban los documentos. Las inspecciones no solo representaron una formalidad sino también una oportunidad de evaluación de manera rigurosa a los colaboradores y para asegurar que estos comprenden y siguen los estándares establecidos por Ressolve.

6. Dificultades y recomendaciones

- Reorganización de la Empresa: durante el periodo de práctica, la empresa estaba atravesando una fase de reorganización. Esto incluyó cambios en la estructura jerárquica y en la asignación de responsabilidades; por lo que algunos procesos estaban en transición, lo que complicó su documentación.

-
- Poca Disponibilidad de las Personas: la reorganización que presentaba la organización llevó a una baja disponibilidad de las personas clave para brindar la información requerida. Los empleados estaban ocupados adaptándose a los cambios y cumpliendo con sus responsabilidades diarias. El tiempo limitado de los colaboradores dificultaron la recopilación completa y precisa de la información necesaria para documentar los procesos conforme a los requisitos de la certificación ISO.
 - Recomendaría a la organización que mantenga una revisión y actualización constante de todos los documentos para reflejar cualquier cambio en los procesos; así mismo realizar sensibilizaciones continuas sobre los procedimientos documentados y la importancia de seguirlos correctamente.
 - Dado que la empresa está en un proceso de crecimiento y constante cambio, recomendaría tener un sistema de gestión del cambio robusto, asegurar que todos los cambios en los procesos y procedimientos se comuniquen de manera efectiva a todo el personal involucrado y así mismo monitorear el impacto de los cambios implementados para realizar ajustes según sea necesario para minimizar cualquier interrupción en las operaciones.

7. Conclusiones

- La estandarización y documentación de los procesos han permitido a Ressolve SAS aumentar su eficiencia operativa y mejorar el control sobre las actividades internas. Esto se traduce en una mayor consistencia y calidad en la ejecución de tareas, lo que es crucial para cumplir con los requisitos de la norma ISO 27001.

-
- La implementación de la documentación de procesos no solo prepara a la empresa para la certificación ISO, sino que también mejora su imagen y atractivo frente a posibles inversionistas y clientes. La percepción de una empresa organizada y comprometida con la calidad aumenta su competitividad en el mercado.
 - La documentación detallada de los procesos ayuda a definir claramente los roles y responsabilidades dentro de la organización. Esto reduce la dependencia de colaboradores específicos y facilita la gestión del personal, mejorando la continuidad y sostenibilidad de las operaciones.
 - Los diagramas de flujo y otros documentos creados se han convertido en herramientas esenciales para la automatización de procesos, incrementando la eficiencia y reduciendo errores. Esta automatización es particularmente valiosa en la revisión de llamadas y otras interacciones conversacionales que realiza la empresa.
 - Las dificultades encontradas durante la práctica de documentación de procesos para la certificación ISO recalca la importancia de una estructura organizativa clara y estable. La reorganización en curso y la poca disponibilidad de las personas, representaron obstáculos significativos. Sin embargo, estos desafíos también brindaron valiosas lecciones sobre la necesidad de una gestión del cambio efectiva y la importancia de la comunicación y colaboración en la implementación de estándares de calidad.

Referencias Bibliográficas

- Castro Pereira, L. A. (2019). APLICACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE ENTREGA DE PEDIDOS EN UNA EMPRESA REPARTIDORA DE AGUA. In *UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING*. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13745/1/ECUACE-2019-MKT-DE00176.pdf>
- Díaz, M. F., Meneau, R. I., García, K., & Sánchez, Y. (2010). La documentación y su importancia en un Sistema de Aseguramiento de la Calidad y su alcance dentro del Sistema de Gestión. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 41, 1–9. <https://www.redalyc.org/pdf/1812/181220509052.pdf>
- ISO 27001. (n.d.). *ISO 27001 - Certificado ISO 27001*. Retrieved July 3, 2024, from <https://normaiso27001.es/>
- ISO9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. <http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
- ISO27000. (n.d.). *Glosario*. 2005. Retrieved July 11, 2024, from <https://www.iso27000.es/glosario.html>
- López Supelano, K., K. (2016). Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (bpm). *Universidad & Empresa*, 17(29), 131–155. <https://doi.org/10.12804/REV.UNIV.EMPRESA.29.2015.06>
- Lucidchart. (n.d.). *¿Qué es la documentación de procesos? | Lucidchart*. S.f. Retrieved July 3, 2024, from <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-la-documentacion-de-procesos>
- Medina León, A., Noguera Riveira, D., El Assafiri Ojeda, Y., Medina Noguera, Y. E., & Hernández Nariño, A. (2020, August 28). *De la documentación de procesos a su*

mejora y gestión | *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*.
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/130>

RAE. (n.d.). *formato* | *Diccionario del estudiante* | RAE. 2024. Retrieved July 11, 2024, from
<https://www.rae.es/diccionario-estudiante/formato>

Robledo, P. (2017). *Diferencias entre Procesos, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo* - *Albatian*. <https://albatian.com/es/blog/diferencias-entre-procesos-procedimientos-e-instrucciones-de-trabajo/>