

**ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS CON BASE EN LOS LINEAMIENTOS DE LA  
NORMA ISO 27001:2013 EN LA EMPRESA GLUKY GROUP S.A.S**

**POR  
PILAR ANDREA VELASQUEZ RESTREPO**

**ASESORA  
SANDRA MILENA HINCAPIÉ MONTOYA**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO  
INGENIERIA INDUSTRIAL  
2022**

## Contenido

1	PROBLEMA	7
1.2	. Planteamiento del Problema	8
2	OBJETIVOS	13
2.1	Objetivo General	13
2.2	Objetivos Específicos	13
3	JUSTIFICACION	14
4	DELIMITACIÓN O ALCANCES	16
4.2	Temporal	16
4.4	Académico.....	16
5	MARCO REFERENCIAL	17
5.1	Marco teórico.....	17
6	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29
6.1	Estructura Organizacional.....	30
6.2	. Plataforma Estratégica.....	31
7	ANÁLISIS DEL SECTOR PESTAL EN COLOMBIA 2022	33
7.1	Factor Político.....	33
7.2	Factor Económico.....	34
7.3	Factor Social.....	34
7.4	Factor Tecnológico.....	35
7.5	Factor Ambiental.....	36
7.6	Factor Legal.....	36
8	DISEÑO METODOLOGICO	37
8.1	Planificación.....	37
8.2	. Ejecución.....	37
8.3	. Seguimiento y control.....	37
9	RESULTADO	38
9.1.2.	Acciones de mejora.....	38
10	CONCLUSIONES	46
11	RECOMENDACIONES	47
12	BIBLIOGRAFIA	48

## TABLA DE ILUSTRACIONES

1. Evidencia No conformidad
2. Pirámide documental
3. Simbología
4. Estructura documental
5. Ciclo PHVA
6. Gestión Integral
7. Contexto Organizacional
8. Clientes
9. Organigrama
10. Cronograma
11. Cumplimiento del plan
12. Ejemplo Infográfico
13. Informe auditoría Interna

## LISTADO DE TABLAS

1. Formulación problema
2. Cumplimiento de objetivos
3. Comparación normas
4. PESTAL

## GLOSARIO

- **Gestión por procesos:** La Gestión de Procesos de Negocio es un enfoque disciplinario para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización. (Capote, 2011)
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.2.1)
- **Sistemas de gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.2.2)
- **Ciclo PHVA:** Ciclo que permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. (NTC-ISO 9001 Numeral 0.3.2)
- **Planear:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. (NTC-ISO 9001 Numeral 0.3.2)
- **Hacer:** Implementar lo planificado. (NTC-ISO 9001 Numeral 0.3.2)
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. (NTC-ISO 9001 Numeral 0.3.2)
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (NTC-ISO 9001 Numeral 0.3.2)
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización
- **ISO 9001:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO 27001:** Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información; sistema de gestión de la seguridad de la información  
SGSI: parte del sistema de gestión global, basada en un enfoque hacia los riesgos globales de un negocio, cuyo fin es establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información (NTC-ISO/IEC 27001 Numeral 3.14)
- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.3.7)
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones (NTC-ISO 9000 Numeral 3.3.1)
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.3.5)
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.3.6)
- **Seguridad de la información:** Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información; además, puede involucrar otras propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad, no repudio y fiabilidad. (NTC-ISO/IEC 27001 Numeral 3.13)

- **Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relación con el riesgo. (NTC-ISO/IEC 27001 Numeral 3.9)
- **Confidencialidad:** Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados. (NTC-ISO/IEC 27001 Numeral 3.4)
- **Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos.
- **Disponibilidad:** Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada. (NTC-ISO/IEC 27001 Numeral 3.6)
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.12.1)
- **Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.6.7)
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) potencial u otra situación potencialmente no deseable. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.6.4)
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.6.5)
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.6.1)
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.6.2)
- **Información:** Datos que poseen significado. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.7.1)
- **Documento:** Información y su medio de soporte. (NTC-ISO 9000 Numeral 3.7.2)
- **Documentos del sistema de calidad:** Escrito o representación gráfica en el que se redacta la forma de desarrollar un proceso, una actividad, etc., para una implementación, análisis y/o estudio posterior.
- **Formatos:** Son formas preimpresas que al ser utilizadas suministran evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.
- **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (NTC- ISO 9000, numeral 3.7.6)
- **Instructivo:** Documento que describe de manera detallada las actividades para realizar una función específica.

# 1 PROBLEMA

## 1.1 Antecedentes

El incremento de diversos medios para que la humanidad este siempre informada o tenga acceso a diferentes canales de comunicación abre portales que no siempre son adecuados para salvaguardar información, datos privados o de acceso restringido; el riesgo de pérdida de la información es proporcional a la incidencia de esta; es también claro que el riesgo nunca se eliminará, pero si se establecen planes de acción para mitigarlo. El riesgo es la medida de la probabilidad de que una amenaza aproveche una vulnerabilidad y consiga afectar a un activo de información". (Mantilla, 2017)

La Norma ISO 27001 tiene como pilares proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la empresa; pero antes de establecer planes de acción para mitigar los riesgos identificados, se debe documentar y describir cada actividad que tenga incidencia directa o indirecta con los riesgos, mediante instructivos, procedimientos y diagramas. Dichos documentos deberán ser controlados, protegidos y salvaguardados para garantizar su control y disponibilidad

Si bien el eje central de la gestión de la seguridad de la información es el área de TI, la norma no se reduce solo a esta, sino que se debe involucrar conjuntamente los demás procesos de la organización, como lo es Gestión del talento humano, Finanzas, Comercial, compras y servicio al cliente.

La implementación de la norma y uno de sus requisitos que es la documentación de los procesos y procedimientos de la empresa ha permitido a las organizaciones lograr una ventaja competitiva significativa en el sector; cumplir con los requerimientos legales y gestionar la organización de sus procesos al interior que permite estandarizar cada función.

Algunos casos que se destacan a nivel global por adoptar la certificación de la ISO 27001 a nivel internacional son las empresas Fredrickson International y Thames Security Shredding; mientras que a nivel local está la empresa antioqueña Interfaces y soluciones S.A.S. y el caso de certificación de la empresa Konecta en el país.

En Colombia la empresa **Konecta** recibió la certificación de la ISO 27001 en el 2019, obteniendo así una auditoria sobre 30 procesos, 114 controles y las políticas del SGSI sobre 35 personas líderes de procesos y 20 personas que validaron los requisitos y políticas de seguridad. El presidente de Konecta Colombia, José Roberto Sierra Vélez reconoce la información de los clientes como un activo vital para el Core del negocio y por ello la certificación fortalece la empresa como un aliado confiable para los clientes y permite tener un seguimiento estricto sobre sus procesos, además de enfocar esfuerzos en la promoción de una cultura de seguridad en todos los niveles de la organización.

Por su parte, la auditoria resaltó que en el país son pocas las empresas certificadas en seguridad de la información. (<https://www.grupokonecta.com/>)

### **Fredrickson International**

Es una agencia de cobranza fundada en 1992 en el Reino Unido, cuenta con más de 300 empleados. Ofrece servicios de cobro de deuda de consumidores, litigios, tecnología y cumplimiento. Como sector estaban en constante riesgo de ataques informáticos y fraude de alteración de su información, por lo que garantizar un sistema de gestión de seguridad de la información más que una recomendación era una obligación para generar la confianza en sus clientes.

De acuerdo con la información postulada por la empresa consultora IBS, Fredrickson International en su proceso de certificación logró involucrar a empleados de diferentes niveles, generando mayor conciencia alrededor del sistema de gestión; seguridad y reducción de tiempo y costo en sus auditorías internas; mayor confianza del cliente y un mejoramiento de la percepción de la organización a nivel externo. ([www.fredricksoninternational.com](http://www.fredricksoninternational.com))

### **Thames Security Shredding**

Es una empresa de trituración de seguridad clasificada que ofrece un portafolio de servicios para destruir documentos de una manera segura, establecida desde el año 1976.

Según declaraciones del Directos Gerencial Mark Treadwell, la certificación les permitió incursionar en nuevos negocios, demostrando el compromiso para gestionar la seguridad de la información a nivel internacional con la implementación de las mejores prácticas. Dentro de los resultados más significativos se encuentra el incremento de controles para mitigar los riesgos identificados en la empresa, lo que le permite ser reconocido como un referente para su nicho de mercado al entregar esquemas de seguridad informática y estandarización de sus procesos además de cumplir con las regulaciones vigentes. (<https://thamessecurityshredding.com/>)

### **Interfaces y soluciones S.A.S.**

Es una organización desarrolladora de software que tiene como mercado proyectos de migración de datos e integraciones, la cual a través de la certificación logró estandarizar los procesos para garantizar el sistema de gestión de seguridad de la información. Su desarrollo se llevó a cabo en cinco fases contempladas en la planeación, contexto organizacional, gestión de riesgos, selección de salvaguardas para definir las estrategias de mitigación del riesgo y la evaluación con su respectiva auditoria para evaluar la madurez del sistema.

Anterior a la certificación no se contaba con controles adecuados que aseguraran la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que permitiera proteger los datos suministrados por sus clientes, impactando así la reputación y nivel de confianza de la empresa.

La certificación permitió un adecuado manejo de activos y riesgos en la empresa que conllevaran a aplicar los controles adecuados en cada proceso e identificar las vulnerabilidades más significativas de los mismos. (<https://www.informacolombia.com>)

## **1.2 Planteamiento del Problema**

Según el autor Luis Fernando Agudelo Tobón, en su texto Gestión por Procesos define la documentación como “un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida. Por lo general, en las organizaciones los procesos no están identificados y por consiguiente no se documentan ni se delimitan” (Tobón, 2010)

Glüky es una empresa que ha venido evolucionando rápidamente y su crecimiento en otros países es cada vez mayor; sin embargo, no se cuenta con una estructura clara de los procesos que se llevan a cabo en algunas áreas de la compañía, por lo que su desempeño depende más del criterio de cada Líder o Coordinador que por una estructura que les permita identificar un paso a paso, por ejemplo, en la negociación con nuevos clientes y requisitos existentes para un correcto funcionamiento de los programas de incentivos, además, se dificulta identificar qué país posee procesos óptimos para replicar en otros negocios en busca de la mejora continua y estandarización que faciliten la gestión del conocimiento en la empresa para reducir la curva de aprendizaje en la compañía. Tampoco se cuenta con procedimientos que permitan registrar incidentes para la implementación de medidas preventivas y correctivas dentro de sus procesos.

La ausencia de la documentación de procesos y procedimientos representa una no conformidad para las auditorías tanto internas como externas, lo cual representaría retroceso, falta de continuidad en el negocio, costos económicos adicionales y el impacto en la confianza del cliente en vista a las brechas que se pueden presentar en la seguridad de la información suministrada a la empresa. Asimismo, la no documentación permite desligar responsabilidades a las personas involucradas en cada proceso y delimitar el liderazgo y accionar de cada líder al no identificar las responsabilidades puntuales. Se presentan casos puntuales donde se hace necesaria la intervención en el montaje y documentación del proceso, como lo es el proceso de compras, que hasta el momento no tiene estructura y responsabilidades definidas que permiten que cada área tenga acceso a las tarjetas crédito para realizar sus compras puntuales.

Durante el mes de enero del año 2022, se realiza por parte del Icontec la segunda auditoría externa a la compañía donde se obtiene como resultado dos (3) No conformidad que apunta a la falta de capacitación y entrenamiento de las personas responsables del sistema de gestión, bajo los lineamientos para ser auditores líderes específicamente en ISO 27001:2013, donde se tiene como plazo hasta el 8 de marzo de 2022 el cierre eficaz de la acción. Y las 9emás que apunta a la información documentada donde describen:

No se está manteniendo la información documentada que la organización he determinado necesaria para la eficacia del SGSI, específicamente, acuerdos de confidencialidad con proveedores.

No se han establecido y documentado los requisitos de seguridad de la información dentro de la política de relación con proveedores, aquellos que, deben ser tenidos en cuenta al momento de establecer acuerdos y a su acceso a los activos de la organización.

GLUKY GROUP S.A.S

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 15-12-2020 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el XXXX-XX-XX.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 7
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): <b>NTC-ISO/IEC 27001:2013</b>	Requisito(s): 7.5.1 b)
<b>Descripción de la no conformidad:</b> No se está manteniendo la información documentada que la organización ha determinado necesaria para la eficacia del SGSI, específicamente, acuerdos de confidencialidad con proveedores.		
<b>Evidencia:</b> Acuerdos de confidencialidad o no divulgación de información establecidos con Ventura Systems e Ing. Mario Cossio (auditor Interno ISO/IEC 27001) no registran la firma de aceptación por parte de Representante Legal de Gluky Group S.A.S.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Recolectar las firmas de aceptación del acuerdo de confidencialidad con los proveedores Ventura system y Asser consultores.	Anexo 8: Acuerdo de Confidencialidad Aceptados	12/01/2022
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa.		
<b>Acción Correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Definir el lineamiento desde la oficina de compras y contratación donde se exija que todo proveedor antes de prestar los servicios debe firmar el acuerdo.	Política relación de proveedor	01/02/2022
Socializar el lineamiento y el acuerdo de confidencialidad con todos los grupos de interés que tienen injerencia en la contratación.	Lista asistencia de capacitación	01/03/2022
Recolectar los acuerdos con los proveedores de servicio contratados.	Anexo 8: Acuerdo de Confidencialidad aceptados	A partir de la fecha
Inspección semestral de la eficacia del control en la firma de los acuerdos con proveedores.	Informe seguimiento	30/06/2022

Imagen No 1 Evidencia de No conformidad  
Fuente: Icontec



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 6 de 7
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): <b>NTC-ISO/IEC 27001:2013</b>	Requisito(s): <b>A.15.1.1</b>
<b>Descripción de la no conformidad:</b> No se han establecido y documentado los requisitos de seguridad de la información dentro de la política de relación con proveedores, aquellos que, deben ser tenidos en cuenta al momento de establecer acuerdos y a su acceso a los activos de la organización.		
<b>Evidencia:</b> La política de relación con terceros.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en la "Política de seguridad en Relaciones con proveedor los requisitos de seguridad de la información que contemplen los 3 principios básicos de la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.	"Política de Seguridad en Relaciones con Proveedores"	01/02/2022
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa.		
Acción Correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Crear una nueva versión de la política definiendo los requisitos de seguridad táctica para proteger la seguridad en los sistemas de información tercerizados con proveedores.	Anexo técnico: Gestión privilegios.	01/03/2022
Socializar la política con los nuevos requisitos al equipo de infraestructura.	Acta de capacitación	01/03/2022
Auditoría de gestión de privilegios proveedores mensual.	Informe de auditoría	01/03/2022

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

### 1.3 Formulación del problema

¿La documentación actual de la compañía permite demostrar conformidad del SG SI bajo el modelo de norma ISO 27001, según sus requisitos?

Posibles Causas	Situación	Efectos	Pregunta
Nuevos procesos	la empresa se encuentra actualmente en un proceso de maduración del sistema lo cual implica el registro y la evidencia de actividades diversas en todas las áreas lo que implica la implementación de formatos, registros y procedimientos para demostrar conformidad	perdida de información	¿Es posible generar un impacto al actualizar la documentación y estandarización de los procesos en la empresa Glüky group más allá del cumplimiento de un requisito en la certificación de la Norma ISO 27001?
acciones de mejora de las auditorías		Información personal de usuarios bajo el dominio de terceros	
Ampliación del alcance en las áreas		falta de control	
Falta identificar procedimientos en las áreas		duplicidad de información	
Falta control en proceso de seguridad de la información		falta de evidencia objetiva	

Tabla No 1 Formulación del problema  
Fuente; propia

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Actualizar los procesos de la empresa Gluky Group con base en los requerimientos posteriores a la auditoría de Certificación Bajo el Modelo de norma ISO/IEC 27001:2013, con el fin de asegurar el control de los procesos

### 2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los requisitos de la norma que requieren ser ajustados con base en la norma ISO 27001:2013 y el alcance de la certificación.
- Documentar los procesos que requieren ser ajustados con los cambios que permitan estar acorde a los requisitos de la organización y la norma
- Realizar auditoría para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TEORIA
Identificar los requisitos de la norma que requieren ser ajustados con base en la norma ISO 27001:2013 y el alcance de la certificación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer revisión a los procesos.</li> <li>2. Actualizar documentos</li> <li>3. Construir diagramas de flujo describiendo paso a paso las actividades.</li> <li>4. Hacer Infográficos proceso para subir a la plataforma BrainUp</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Niveles Documentales.</li> <li>2. Enfoque a Proceso.</li> <li>3. Fragmento manual de calidad donde se describe el control documental.</li> <li>4. Diagramación.</li> <li>5. Simbología</li> <li>6. Procedimiento elaboración de documentos PSC-001</li> </ol>
Documentar los procesos que requieren ser ajustados con los cambios que permitan estar acorde a los requisitos de la organización y la norma	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer reuniones con los líderes de los procesos para identificar actividades a documentar en sus equipos de trabajo</li> <li>2. Hacer auditorías internas y verificar el control documental</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. procedimiento de elaboración de documentos PSC-001</li> <li>2. teoría del ciclo PHVA</li> </ol>
Realizar auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer plan de auditoría</li> <li>2. Asignar equipo auditor</li> <li>3. Socializar plan de auditoría</li> <li>4. Ejecutar auditorías</li> <li>5. Identificar No conformidades enfocadas a la gestión documental</li> <li>6. Hacer ajustes a los procesos</li> <li>7. Elaborar procedimientos documentados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento para la realización de auditorías internas</li> <li>2. Norma ISO 19011</li> <li>3. Norma ISO 27001</li> </ol>

Tabla No 2 Cumplimiento de Objetivos  
Fuente: elaboración propia

### 3 JUSTIFICACIÓN

Cuando una organización toma la decisión de implementar un sistema de gestión lo debe hacer como una estrategia administrativa y de apoyo, un sistema que le permita direccionar lo que actualmente tiene estructurado y le permita evidenciar acciones donde su intervención traiga mejoras y avances a la gestión.

Glüky analiza desde todos los frentes como empresa en un sector tecnológico y de servicios, donde el actuar con velocidad y certeza no da pie para errores y más aún para quedarse estancados analizando con lo que pudo hacerse; la decisión es actuar de forma certera y acertada para marcar pauta y garantizar la continuidad del negocio.

Al analizar un sistema de gestión de seguridad de la información se debió evaluar su impacto en todos los procesos, no solo en el ámbito tecnológico sino también en los recursos que en la actualidad tiene la compañía; aunque su recurso humano es de mente abierta y su cultura del BrainUp permite estar expectantes al cambio, dar a entender un sistema con unos requisitos de obligatorio cumplimiento obliga al equipo que decidimos asumir el reto, buscar diversos mecanismos para enganchar las personas y hacer que la certificación sucediera.

Mediante estrategias de comunicación y como la dinámica de llevar la empresa “A OTRO NIVEL” se encamina el sistema de gestión de calidad bajo el modelo de la Norma ISO 27001: 2013 “Sistemas de Gestión de seguridad de la información” donde no se elimina el riesgo, pero si se mitigan y mediante el ciclo PHVA, se documenta, se ejecuta y se verifica que se cumpla el plan, y que, entre otras cosas, la documentación esté en constante cambio y ajustes para no detener su flujo de actualización.

A nivel empresa se establece una cultura de registrar lo que sea hace desde cada puesto de trabajo; a nivel comercial se da valor agregado a la imagen de la empresa y el reconocimiento en el sector y a nivel del responsable de la implementación se alcanza un conocimiento específico en sistemas de seguridad, aprenderemos como de manera objetiva e imparcial se revisa que 114 controles este cumpliendo y que sus planes de acción apuntan a la mitigación de los riesgos.

Desde mi formación en sistemas de gestión lograr que la organización obtenga una certificación en seguridad me reta como persona a buscar estrategias para aprender y contextualizar la especificidad de una norma que es de puntual aplicación y que, al ser entendida y comprendida, los demás niveles de la organización también se encaminaron a estandarizar sus procedimientos.

desde el marco legal no solo se está cumpliendo con requisitos básicos de protección de datos, sino también se está compartiendo con el medio, que la empresa garantiza la reducción del riesgo y el cuidado de manera consciente de los datos personales de quienes deciden ser nuestros aliados.

La implementación aporta al crecimiento empresarial dando un plus adicional en términos comerciales, aportan a su gestión interna llevando a organizar y estandarizar procesos y reducir duplicidad de la información y términos personales me permite ser un profesional con las competencias y capacidades necesarias para aplicar a diversos cargos y tener impacto positivo en las organizaciones.

## **4 DELIMITACIÓN O ALCANCES**

### **4.3 Temporal**

El proyecto de grado tiene una duración de seis (6) meses, donde inicia el 1 de febrero de 2022 hasta el 1 de junio de 2022

### **4.4 Espacial**

Las actividades del trabajo se desarrollarán inicialmente dese la modalidad de alternancia debido a la pandemia del Sars-CoV-2 (COVID 19) que hasta el momento ha infectado a miles de personas en el departamento de Antioquia, aunque cada equipo de trabajo determina la necesidad de la presencialidad según sus responsabilidades y tareas.

La empresa está ubicada en la dirección Cra 50 N.º 25- 127 oficina 202, edificio ecomusa, Medellín (Antioquia- Colombia)

### **4.5 Académico**

Entrega del proyecto encaminado a la documentación de procesos revisados durante la auditoría de certificación, bajo los estándares de las normas ISO, específicamente para la certificación de la 27001: 2013, generando además un precedente para la certificación de otros sistemas de gestión como la ISO 9001.

## 5 MARCO REFERENCIAL

### 5.1 Marco teórico

Entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta desglosar los procesos en etapas y, tras un período de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad.

A partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que ha tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva. Además, toma como centro de acción las necesidades del cliente. Los Sistemas de Gestión se consolidan y la implicación del personal aumenta.

A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; todo forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan.

Lo que en la actualidad conocemos como Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores.

Hasta ahí no decimos nada nuevo. No obstante, esta definición, que en principio es la más aceptada entre especialistas y profesionales del campo, es en realidad producto de un conjunto de circunstancias y condiciones específicas.

La calidad no siempre ha sido tal como la conocemos ahora. Este concepto ha sufrido importantes cambios a lo largo de las décadas, especialmente desde que se asumió como una necesidad en el campo empresarial. (<https://www.isotools.org/>)

En coincidencia con Abad Puente (2009), es de cuestionarse el mantener sistemas de gestión separados y generar las consecuentes duplicidades y sub-optimizaciones de recursos. Los estándares se fundamentan en principios de gestión (mejora continua, gestión por procesos, alta implicación de la dirección) y comparten esquemas y requisitos similares (formación de los trabajadores, auditorías internas, definición de objetivos), por lo que la integración constituye una vía a formularse.

Se infiere, entonces, que un sistema de gestión es un proceso que transita por diferentes fases que cumplen con los requisitos establecidos para un único sistema de gestión, con base en la política, procedimientos, implementación, seguimiento y control, auditorías y mejoras. Esto permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas.

Al desear un SG se requiere que la organización establezca los procesos dentro del alcance de este, de forma tal que den respuesta a los propósitos de los sistemas que han sido objeto de integración, con un enfoque preventivo que considere los aspectos de impacto y riesgos asociados a sus actividades y resultados, debido a que la integración de sistemas no significa una suma o adición de SG. El objetivo es sistematizar los procesos de la organización y en mayor medida los procesos claves y relevantes que intervienen con el propósito de lograr un nivel de integración en la gestión para así aumentar la eficiencia y la eficacia de estos, además proporciona a las organizaciones un mejor resultado empresarial al integrar los sistemas, los procesos que los soportan y las actividades que componen los procesos (Cuendias de Armas et al., 2013).

El término Sistemas de gestión según BUREAU VERITAS, en el texto El auditor de calidad, hace referencia “el conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad” dentro del marco de la estrategia de mejora continua basada en la realización, seguimiento y control de los procesos y procedimientos de la empresa con el fin de optimizar los recursos. Así, los sistemas de gestión se focalizan en las actividades de la empresa para garantizar la conformidad de los requisitos de los clientes, entendiendo el entorno y su estructura organizacional además de la definición de los procesos y los recursos necesarios para mantener y mejorar el sistema cíclicamente; su diseño e implementación representa una ventaja competitiva para la empresa la identificar el desempeño esperado con la valoración de sus debilidades y fortalezas. También se define como “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos, y para lograr dichos objetivos. Un Sistema de Gestión Integrada, posibilita y simplifica la implantación de un único sistema de gestión eficaz, adecuado para la empresa.” (Fraguela et al, 2011)

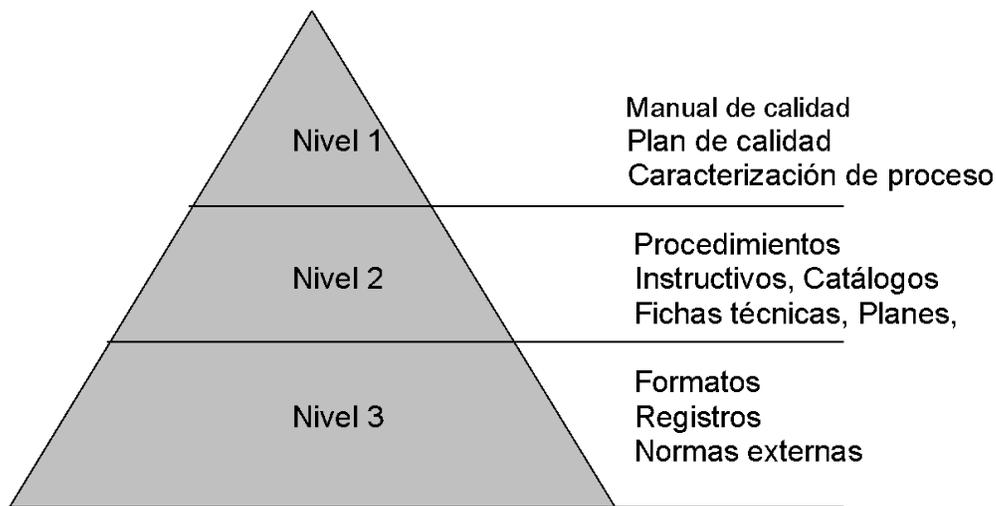
ISO 27001 (Requisitos para Sistema de Gestión de Seguridad Informática) un total 36,362 empresas certificadas, esto representa un incremento del 56%, 20,514 empresas más a comparación al año 2018, lo que es un Highlight muy importante, esta norma está tomando mucho auge, debido a que las empresas están tomando más conciencia de sus beneficios y es muy importante tener herramientas de protección de la información y sobre todo de los datos, por las regulaciones internacionales como en el caso de Europa con RGPD que es de debido cumplimiento desde mayo 2018. También cabe resaltar que en Colombia ya contamos con la ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales. (Icontec)

En la ISO 9001 hace especial énfasis en la documentación necesaria para el sistema de gestión, lo cual implica “un proceso de conversión del conocimiento de tácito a explícito, ya que genera una base informativa cuyo acceso generalizado facilita el conocimiento de los procesos (el qué, el quién, el cómo, el cuándo y el por qué). Permite a los usuarios

de la base proponer cambios o iniciativas de mejora, motivándolos a compartir el conocimiento y facilita la libre transmisión del conocimiento en el tiempo.” (Mateo, Spasaro, Tasca, 2011)

### 5.1.1 Niveles Documentales:

Los requisitos de documentación se clasifican en tres niveles, como lo muestra el siguiente gráfico de la Estructura de la documentación del sistema de gestión de la calidad:



*Imagen No 2 Pirámide Documental  
FUENTE: NTC ISO 9001*

### 5.1.2 Enfoque a Procesos

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un SGC, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 de la norma ISO 9001:2008, se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos. (Tomado de la Norma ISO 9001:2008, Numeral 0.3 Enfoque a Procesos- Generalidades 0.3.1)

Ambas normas son compatibles, están relacionados y presentan un esquema de requisitos necesarios para la certificación aplicables a cualquier tipo de organización, la cual se estructura de la siguiente manera:

ISO 9001	ISO 27000
4. Contexto de la organización	4. SGSI
5. Liderazgo	5. Responsabilidad de la dirección
6. Planificación	6. Auditorías internas
7. Apoyo	7. Revisión del SGSI por la dirección
8. Operación	8. Mejora del SGSI
9. Evaluación del Desempeño	
10. Mejora	

*Tabla No 3 comparación Normas  
Fuente: Elaboración propia*

Las normas ISO tienen un carácter voluntario de aplicación en las cuales se establecen los requisitos de cumplimiento frente a la capacidad de la empresa para asumir y cumplir los requerimientos de los clientes. Sin embargo, la certificación representa una ventaja competitiva para las empresas en cuanto al grado de confiabilidad ante la identificación de fallas o riesgos y sus controles que garanticen la mejora continua. (Poveda, 2005). Estas normas adoptan el enfoque basado en procesos y para ello las empresas debe identificar y gestionar actividades las cuales clasifican dentro un proceso si se define e identifica los recursos, gestión para la transformación de entradas en salidas. Así “la aplicación de un sistema de procesos dentro de una organización, junto con la identificación e interacciones entre estos procesos, y su gestión, se puede denominar un enfoque basado en procesos” según la Norma NTC ISO/IEC 27001.

El término de procesos se define como “una serie de actividades, acciones o tomas de decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso.” (Disberg, 1995)

### **5.1.3 Definición del alcance de la certificación:**

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de Gestión de seguridad de la información para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;

c) Los productos y servicios de la organización.

Para efecto de esta certificación la organización define:

Desarrollo, puesta en marcha y acompañamiento de soluciones tecnológicas para los procesos de fidelización e incentivos para empelados, canales de distribución y consumidores.

#### **5.1.4 Diagramación**

Aunque la norma no establece como requisito de obligatorio cumplimiento utilizar diagramación para representar y describir las actividades de los procesos; es una de las estrategias más usadas para hacer la descripción de las actividades en cada proceso.

Algunos de los diagramas más utilizados son:

- (a) Diagrama de flujo
- (b) Diagrama de Bloque
- (c) Diagrama de clases de usos
- (d) Infográficos
- (e) Mapas conceptuales
- (f) Mapas mentales

#### **5.1.5 Simbología**

Los diagramas de flujo usan formas especiales para representar diferentes tipos de acciones o pasos en un proceso. Las líneas y flechas muestran la secuencia de los pasos y las relaciones entre ellos. Estos son conocidos como símbolos de diagrama de flujo. El tipo de diagrama dicta los símbolos de diagramas de flujo que se utilizan. Por ejemplo, un diagrama de flujo de datos puede contener un Símbolo de Entrada o Salida (también conocido como Símbolo de E/S), pero no es muy común verlo en la mayoría de los diagramas de flujo de procesos.

Con los años, la tecnología ha evolucionado, y con ella también la diagramación. Algunos símbolos de los diagramas de flujo que se utilizaron en el pasado para representar tarjetas perforadas de computadora, o cinta perforada, han pasado a la historia.

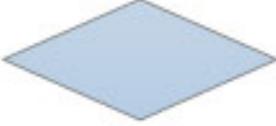
Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Imagen No 3. Simbología

Fuente: <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

### 5.1.6 Estructuración documental

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

- la información documentada requerida para la norma ISO 27001:2013
- la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Creación y actualización: al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- la identificación y descripción (por ejemplo, titulado, fecha, autor o número de referencia);
- el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación

y donde el documento estructural contine:

- logo de empresa.
- Referencia con el código alfanumérico para identificar área, tipo de documento y consecutivo
- versión del documento
- Nombre del documento
- objetivo del documento
- alcance del documento
- definiciones
- condiciones generales
- procedimiento
- KPI (cuando aplique)
- control de cambios

Numeral 7.5, página 10 Norma NTC ISO 9001 (cuarta actualización)

## Estructura documental para Glüky

The image displays three pages from a Glüky document, illustrating the structure of a quality management system. The pages are numbered 1, 2, and 3.

**Page 1: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS**

**OBJETIVO:** Definir la estructura, metodología y los parámetros bajo los cuales se desarrolla el control de registros y documentos del Sistema de Gestión de Calidad (y/o del Sistema de Seguridad de la Información), con el fin de mantener disponibles y actualizados los documentos y de conservar los registros de cara a evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

**ALCANCE:** Procedimiento aplicable a la elaboración y el control de los documentos que forman parte del S.G.C. o del S.G.I. de Glüky, como procedimientos, instrucciones, formatos, documentos de apoyo, etc., incluyendo los documentos de origen externo que tengan incidencia en la calidad del producto o en la seguridad de la información de Glüky y en el funcionamiento de la empresa, mencionados en los procedimientos.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

1. **Documentos del sistema de calidad:** Escrito o representación gráfica en el que se redacta la forma de desarrollar un proceso, una actividad, etc., para una implementación, análisis y ajuste posterior.
2. **Sistema de gestión de calidad (SGC):** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (NTC-ISO 9001).
3. **Plan de calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos necesarios deben aplicarse, cuándo deben aplicarse y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico. (Tomado de la NTC-ISO 9001 numeral 3.7.3).
4. **Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. (Tomado de la NTC-ISO 9001 numeral 3.7.4).
5. **Formatos:** Son formas pre-diseñadas que al ser utilizadas suministran evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.
6. **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (Tomado de la NTC-ISO 9001, numeral 3.7.5).

**Page 2: CONDICIONES GENERALES**

**1. Requisitos de elaboración**

Al elaborar un documento, se debe tener en cuenta los siguientes criterios básicos:

- 1.1. Redactor: el texto en blanco presenta generalmente de manera imprecisa, o en algunas partes, reflejando el desconocimiento de la actividad.
- 1.2. Claridad: precisión y coherencia en la redacción.
- 1.3. Brevedad: debe tratarse al mínimo de presentar el texto con la información; es decir, deben incluirse sólo las explicaciones estrictamente necesarias.
- 1.4. El documento debe ser comprensible por las personas que lo requieren, evitando los términos en otros idiomas si se trata de idiomas muy especializados, estos deben definirse en el glosario correspondiente.

**2. Estructura de la Documentación**

**Page 3: PROCEDIMIENTO**

The third page features a pyramid diagram with three levels:

- NIVEL 1:**
  - Manual de calidad
  - Plan de calidad
  - Caracterización de proceso
- NIVEL 2:**
  - Procedimientos
  - Instruccion
  - Catálogos
  - Políticas
- NIVEL 3:**
  - Formatos
  - Registros
  - Normas externas

**NIVEL 1:** Son los documentos básicos de la empresa:

- Manual de SGC: Describe el sistema de Gestión de la calidad o través de referencias cruzadas entre elementos de la norma y la documentación interna de Glüky S.A.S.
- Plan general de calidad: Define la forma en que la empresa asegura la calidad en la ejecución de los calidad (contratos).

**NIVEL 2:** Son documentos específicos que explican CÓMO se realizan las operaciones en caso de un. También definen estándares de referencia. Ver maestro de documentos del sistema de calidad.

**NIVEL 3:**

- Son los formatos, registros y datos.
- Se utilizan para recolectar evidencias que ampa el funcionamiento del sistema de calidad y el proceso.
- También incluye normas externas nacionales e internacionales utilizadas en la empresa.

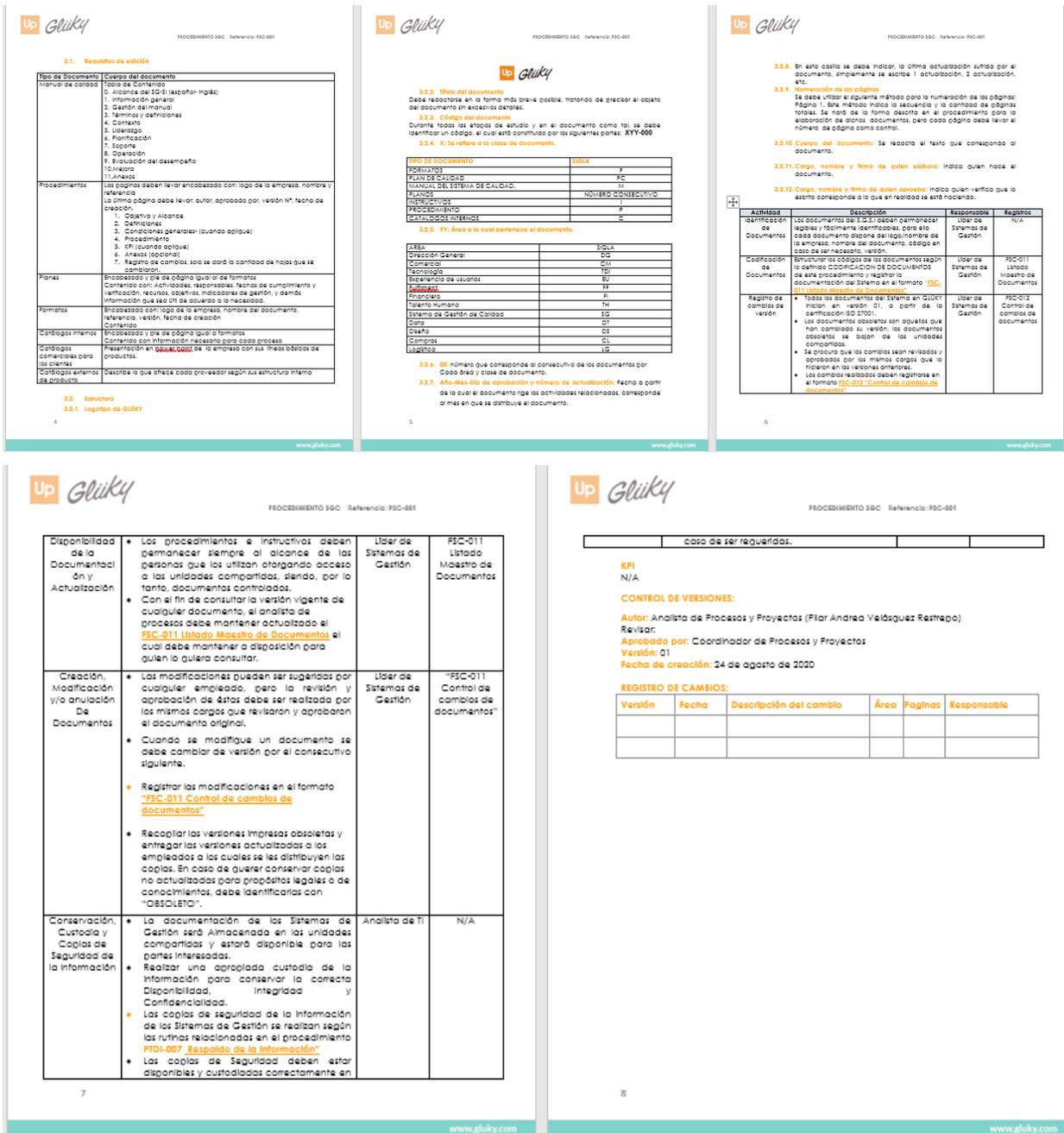


Imagen No 4 Estructura documental.  
Fuente: Propia

### 5.1.7 Estandarización:

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) Determinar las entradas requeridas y salidas esperadas en de estos procesos
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos;
- d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos
- f) Abordar lo riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1
- g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos
- h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad

*Numeral 4.4.1, página 3 Norma NTC ISO 9001 (cuarta actualización)*

### **5.1.8 Teoría del riesgo (Pensamiento basados en riesgos)**

El concepto de pensamiento basado en riesgo ha estado implícito en ediciones previas de la norma internación ISO 9001, por ejemplo, mediante requisitos para la planificación, la revisión y la mejora. Esta norma internacional especifica requisitos para la organización, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su ocurrencia.

*Numeral 0.3.3, página iv Norma NTC ISO 9001 (cuarta actualización)*

### **5.1.9 Teoría de control**

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Inspección, fiscalización. Dominio, mando. Dispositivo para regular la acción de un mecanismo.

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

*Numeral 8.4.2, página 16 Norma NTC ISO 9001 (cuarta actualización)*

### 5.1.10. Ciclo PHVA

Transversalmente se relaciona el enfoque basado en procesos con el ciclo Deming o PHVA desarrollado por W. Shewarth en el año 1920 y difundido a través de varias capacitaciones a directores de empresas japonesas por Edwards Deming a partir del año 1950. El ciclo se compone por cuatro fases definidas como Planear, Hacer, Verificar y Actuar a fin de proponer el esquema cíclico de mejora continua en cada uno de los procesos.

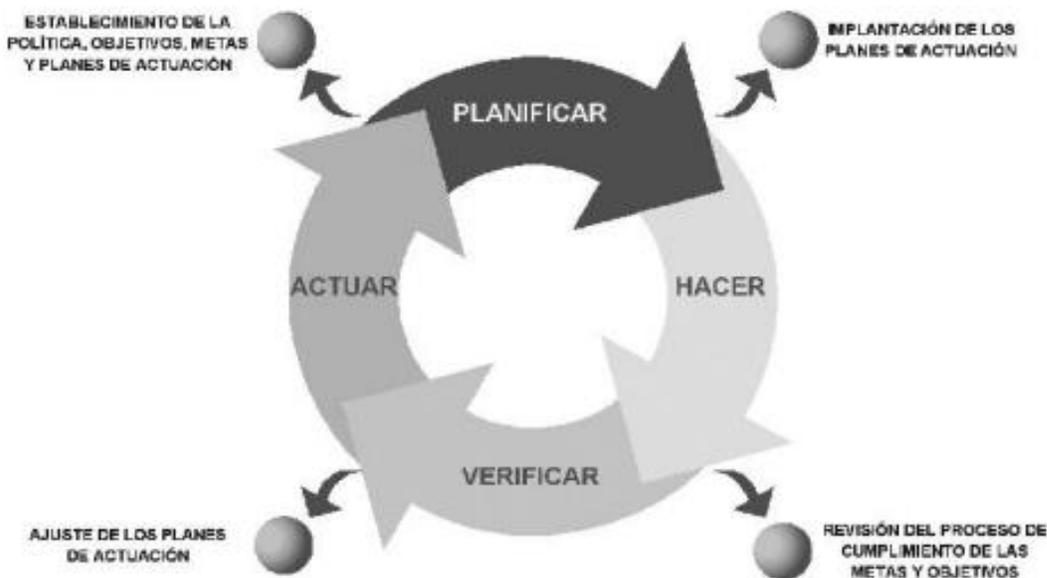


Imagen No 5 Ciclo PAHV.

Fuente: Libro *El auditor de la Calidad* (BUREAU VERITAS, 2010)

En la tercera edición del libro *El auditor de Calidad* (2010) definen cada etapa del ciclo de la siguiente manera:

- Planificar: para poder establecer los objetivos de cada actividad es necesario tener una política clara de lo que se pretende respecto al sistema de gestión de la calidad e identificar las necesidades y expectativas de los clientes de un modo fiable, así se pueden determinar cuáles son los procesos necesarios para obtener los resultados deseados.
- Hacer: esta es la etapa de realización del producto o servicio, en la que es necesario gestionar de forma adecuada todos los recursos de la empresa.
- Verificar: todos los procesos y productos son analizados y medidos, de forma que cumplan siempre con los requisitos, política y objetivos de la organización. Se informa sobre los resultados y se analizan dichos datos.

- Actuar: una vez realizados los análisis de los resultados de la etapa anterior, se toman medidas al respecto y se planifica de nuevo con el fin de mantener una mejora continua

Otro exponente de la gestión por procesos es Gert Capote, quien en su texto Guía para la formación de analistas de procesos (2011), la define como “un enfoque disciplinario para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización.” Además, establece la jerarquía esencial de este enfoque, catalogándola así:

- Macroproceso
- Proceso
- Subproceso
- Actividades
- Tareas

Establece además el modelado y tres motivadores para la implementación de la gestión por procesos en la empresa, los cuales son:

- 2) Deseo de mejorar o falta de conocimiento en la organización
- 3) Necesidades del área de TI
- 4) Automatización de procesos

Por su parte el modelado se divide en las fases de recolección de información; modelado de la información a través de formatos o diagramas de flujo y el análisis y aprobación del proceso desarrollado.

Una herramienta para clasificar los procesos y visualizar su interacción en tres ejes diferentes es el mapa de procesos. Los ejes corresponden a los niveles organizacionales definidos como Estratégico a cargo de la dirección; Misional que corresponde a la generación de valor a través de la entrega de un producto o servicio y el eje de Apoyo, el cual es el complemento para poder llevar a cabo los dos ejes anteriores.

Según Luis Fernando Agudelo Tobón y Jorge Escobar Bolívar, autores del libro Gestión por procesos (2004), esta es la partida junto con el direccionamiento estratégico a la gestión integral representada en la siguiente figura:

# GESTIÓN INTEGRAL



*Imagen No 6 gestión Integral.*

*Fuente: Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones (Tobón & Bolívar, 2004)*

## 6 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La información acerca del contexto de la organización es suministrada desde diversas fuentes, entre las que se resaltan algunos líderes de procesos durante la inducción; charlas del CEO Juan José Mesa, fundador y propietario; página web y plataforma interna de información (Brain Up)

GLÜKY GROUP S.A.S con NIT 900.126.415-1, ubicada en el domicilio Carrera 50 #25-127 edificio Comusa en el municipio de Medellín, es una compañía especializada en incentivar, fidelizar y motivar empleados, clientes y shopper's, buscando siempre mejorar los resultados de los clientes. A través de sus servicios conectan los propósitos de las marcas con las personas a través de un amplio portafolio de beneficio. Su nombre se deriva del significado alemán de Glüc que es felicidad y Lucky en inglés que traduce suerte.

Su desarrollo se ha dado desde el año 2007, año en que Juan José Mesa identificó una oportunidad de negocio en la compensación de clientes internos. La empresa inició con el nombre ATS y se dedicaba a la importación de productos para otras compañías.

En el año 2013 pasó a llamarse Glüky group, enfocada en desarrollo de programas para fidelizar, motivar e incentivar con el fin de lograr los resultados esperados de los clientes. La organización tuvo un crecimiento rápido con la adquisición de grandes clientes a nivel Colombia y Latinoamérica, por lo que empezó a vender estrategias que generan conexiones emocionales cercanas entre los colaboradores, sus canales y las empresas. Para el año 2019, el Grupo Francés Up, con más de 55 años de experiencia en la gestión de beneficios y reconocido como una de las empresas líder a nivel mundial en compensación adquirió el 60% de la compañía. Esto le permitió tener presencia en 30 países actualmente. Sus soluciones se basan en cuatro pilares, que son: recompensa, relacionamiento, reconocimiento y resultado que se focalizan en el engagement del empleado, resultados en ventas y fidelización de shopper's.

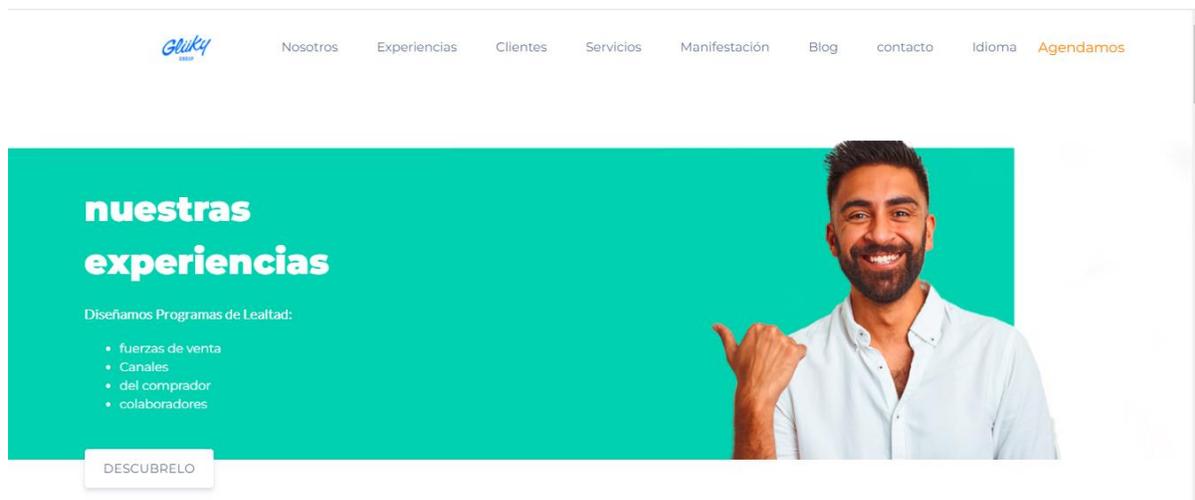


Imagen No 7 contexto de la organización  
Fuente: [www.gluky.com.co](http://www.gluky.com.co)



## Cientes



Imagen No 8 Cliente  
Fuente: [www.gluky.com.co](http://www.gluky.com.co)

## 6.1 Estructura Organizacional

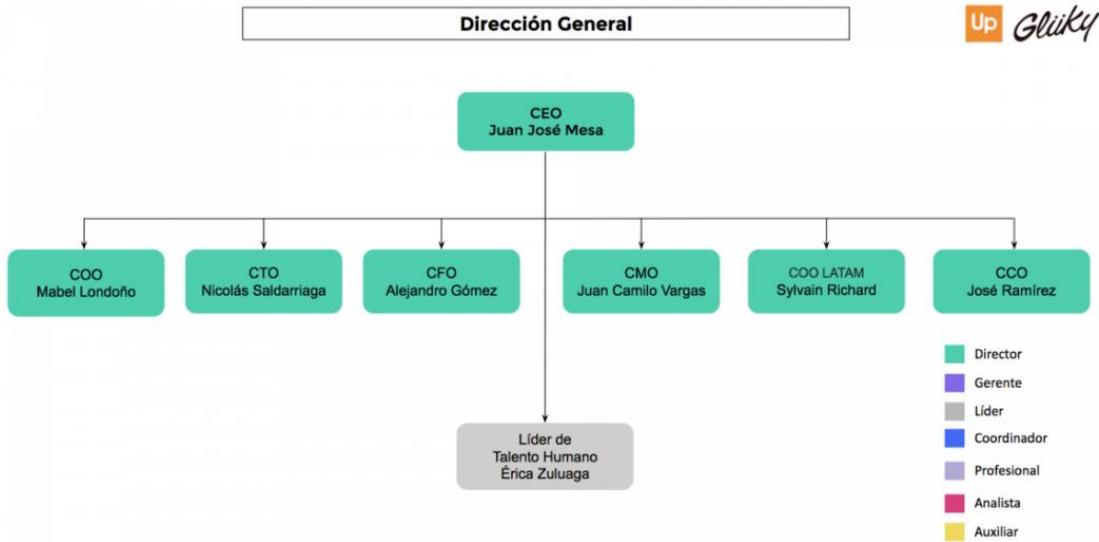


Imagen No 9 Organigrama.

Fuente: Suministrado por la empresa en la plataforma Brain Up

## **6.2. Plataforma Estratégica**

### **Visión**

Ser el referente Mundial en Incentivar, Fidelizar y Motivar Empleados, Clientes y Shopper's para mejorar los resultados de nuestros clientes. A través de soluciones que nos permita llegar a más de 6 millones de personas, alcanzando ventas de USD 5 millones, con un Ebitda del 15% en el 2023.

### **Oferta de valor**

- Inteligencia
- Conocimiento
- Gestión

### **Valores**

En Glüky pensamos que los valores son lo que traes como esencia desde tu hogar, tu crianza e ideología. En Glüky los valores no se negocian y no tienen medios. Los demuestras en tu día a día.

### **Cultura**

En Glüky creemos firmemente que la tangibilización de la energía y la conexión entre los colaboradores de una empresa es tan importante como los resultados que genera. Las experiencias que vivimos en Glüky en el día a día nos permite influenciar los niveles de productividad y competitividad, sabemos que este lugar no es solo un espacio de trabajo, sino también de creación, de compartir y de crecimiento. ¡Vivimos en el lugar donde trabajamos, por eso decidimos vivir bien!

### **Ubicación**

La empresa está ubicada en el domicilio Carrera 50 #25-127 edificio Comusa en el municipio de Medellín, donde se encuentra la oficina principal o matriz; sin embargo, cuenta con otros sitios de operación como lo son el Cedi y oficinas en Bogotá, Cali, México, Guatemala, Perú, Chile, Ecuador, Panamá, entre otros. Por su parte, la compañía Up tiene su casa matriz en Francia.

### **Servicios que ofrece**

- Investigación
- Analytics e Insights
- Estrategia y Creatividad
- Plataforma tecnológica (GN)
- Comunicación y campañas
- Módulo de capacitaciones
- Módulo de indicadores
- Premios y recompensas
- Experiencias y viajes

### **Mercados Atendidos**

El nicho de mercado de la empresa corresponde a organizaciones con un presupuesto de entre 300 a 1000 millones de pesos en programas de incentivos. Algunos de los Clientes más importantes son.

- Unilever
- P&G
- BRIDGESTONE
- ABInBev – Bavaria
- Nutresa
- Motorola
- Lenovo
- Terpel
- Bancolombia

## 7 ANALISIS DEL SECTOR PESTAL EN COLOMBIA 2022

Dentro del marco de la recertificación y desde la gerencia se realizaron para el año 2022 el PESTAL en compañía del comex, En ellas se socializaron los posibles factores externos que podrían incidir en el desarrollo del negocio desde la perspectiva Política, Económica, Social, Tecnológica, Ambiental y Legal. En este el transcurso del proyecto es importante contar con el análisis para identificar oportunidades y amenazas que pueden surgir a raíz de un cambio de dirigentes políticos; cambio generacional y los intereses por las nuevas tecnologías, aspecto importante dado que se trata de una empresa de base y desarrollo tecnológico; retorno a la vida social y laboral en un contexto post pandemia, cumpliendo con los requisitos legales en todas las fases del negocio y velando por el cuidado y la preservación del medio ambiente. Para ello se identificaron algunos factores, el detalle, su clasificación y el posible impacto que podría generar en la compañía.

### 7.1 Factor Político

Factor	Detalle	Clasificación	Impacto
Cambio de Presidencia	El país se encuentra a la expectativa con el cambio de gobierno donde se enfrenta a la incertidumbre si alguno de los polos asume el poder la fluctuación de la economía en materia empresarial y de inversión se vara volcada sólo a ciertos sectores financieros, desmontando planes de crecimiento y desarrollo en el ámbito tecnológico	amenaza	negativo
Aprobación de Ley de crecimiento económico	La Ley 2010 de 2019 contempla aspectos que conllevan a reducir la brecha entre las clases baja y alta, permitiendo mayores ingresos y por lo tanto mayor inversión en recursos, considerando entre ellos los tecnológicos	Oportunidad	Positivo

## 7.2 Factor Económico

Factor	Detalle	Clasificación	Impacto
reactivación económica causada por la pandemia	El desempleo en Colombia registró una nueva reducción en términos interanuales durante enero, en medio del dinamismo de la economía, pero las tasas se ubicaron por encima de las que se registraron en diciembre por factores estacionales, revelaron el lunes cifras del Gobierno. La tasa de desempleo urbano -medido en las 13 principales áreas metropolitanas del país-, disminuyó a un 14,8% en enero en comparación con el 19,4% que marcó en igual mes del año pasado, precisó el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE). No obstante, el nivel de desempleo urbano superó al que se registró en diciembre, cuando marcó un 11,4%.	oportunidad	positivo
alianzas estratégicas con clientes	Los dos aspectos son significativos y fundamentales para ampliar el mercado actual de Clientes que se tiene tanto a nivel nacional como internacional.	oportunidad	positivo
Economía Naranja	Con la ley 1834 de 2017 que tiene como objeto desarrollar, fomentar, incentivar y proteger las industrias creativas del país, se pone en marcha los incentivos económicos desde diferentes entidades del estado se convierte en una oportunidad para el acceso a ellos tanto por parte de la Empresa como por los clientes. Además, esta industria produce alrededor de 175.000 millones de dólares en Latinoamérica.	Oportunidad	Positivo

## 7.3 Factor Social

Factor	Detalle	Clasificación	Impacto
Cambio generacional	La evolución generacional ha permitido que el nuevo personal tenga acceso al manejo, dominio tecnológico y conciencia ambiental, aprovechando estas características en el desarrollo actividades que se llevan a cabo en las empresas.  El docente e investigador español Adolfo Álvaro Martín en la revista de estudios de Juventud afirma que “La relevancia social que los jóvenes nacidos en este periodo están adquiriendo como consecuencia de sus habilidades tecnológicas y el uso cotidiano de las mismas”. (Martín, 2015)	Oportunidad	Positivo
Medellín como centro de la cuarta revolución Industrial	Medellín declarado por el Foro económico mundial como uno de los centros de la cuarta revolución industrial que busca maximizar los beneficios y reducir los riesgos alrededor de la tecnología con los cuatro componentes de la actual revolución industrial (blockchain, internet de las cosas, inteligencia artificial y robótica) crea un interés en la adopción de los componentes de la cuarta revolución industrial, lo cual crea una cultura con más interés en las empresas tecnológicas y la formación que potencializara los perfiles laborales. Para Pascual Amézquita, Doctor en economía, la cuarta revolución industrial generara algunas implicaciones en las escuelas de negocio y una de ellas es el surgimiento de las herramientas digitales para el manejo de empresas y negocios, como lo es el incorporar en los currículos competencias enfocadas en el blockchain, fin tech y big data. (Amézquita, 2018)	Oportunidad	Positivo

## 7.4 Factor Tecnológico

Factor	Detalle	Clasificación	Impacto
Constante evolución de nuevas tecnologías para Desarrollo de Software	<p>La constante evolución de las nuevas tecnologías con el fin de cubrir las necesidades de los usuarios y los altos costos de modernización de equipos de tecnología.</p> <p>La tecnología se considera aún la herramienta fundamental en la sociedad del conocimiento junto con la información que es el principal insumo. (Drucker, 1954)</p> <p>Además “Las TICs son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente.” (Cano, 2017)</p>	Amenaza	Negativo
Estado de madurez del software de producto para el proceso de fidelización e incentivos.	<p>La experiencia que se tiene con un número significativo de clientes ha permitido ajustar y estabilizar el software correspondiente al GN2 y el traslado al GNX2 que permitirá brindar mejor experiencia de usuario y mayor interacción con la plataforma,</p>	Oportunidad	Positivo
Necesidad de las empresas para automatizar todos sus procesos	<p>Necesidades específicas para incrementar la productividad administrativa sin la intermediación de un tercero. También considerando la automatización de procesos como uno de los pasos hacia la transformación digital de las compañías. Durante el año 2017 la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) realizó la encuesta de transformación digital y algunos de los datos más significativos fue que el 65,2% de las organizaciones encuestadas conocen el término; el 58,4% lo han desarrollado, lo que le ha representado resultados positivos y más del 98% considera importante promover el uso de las tecnologías emergentes y digitales en las empresas.</p>	Amenaza	Negativo
Crecimiento de Ataques Informáticos	<p>El aumento ataques informáticos, el ransomware y los cyber ataques durante el último trimestre del año en las principales ciudades de Colombia (Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla) pueden afectar la operación y la confiabilidad en la Seguridad de la Información. Para el año 2019 según el estudio de Tendencias del Cibercrimen en Colombia, se presentó un incremento del 54% de ataques cibernéticos con respecto al año inmediatamente anterior; en total fueron 28.827 casos de ataque reportado y de ellos, 15.948 fueron denunciados bajo la ley 1273 de 2009, en la cual se tipifican los delitos informáticos en Colombia</p>	Amenaza	Negativo
MINTIC 2020	<p>Con la misión TIC 2020, desarrollada por el ministerio TIC (ciencias de la tecnología y la información) en la cual se busca formar a 100.000 jóvenes en programación se busca cerrar la brecha de perfiles capacitados para los retos que presenta el sector tecnológico. El estudio realizado por el fabricante de tecnología Cisco contempla que en Latinoamérica la demanda de profesionales con habilidades TIC será mayor a la oferta, por lo que hará falta alrededor de 449.000 empleados para suplir dicha demanda. Para Colombia la brecha digital está estimada en 22%, lo que representó una necesidad de 25.195 trabajadores en el sector TIC para el año 2019.</p>	Oportunidad	Positiva

## 7.5 Factor Ambiental

Factor	Detalle	Clasificación	Impacto
Calentamiento global y consecuencias adicionales	Las tormentas más intensas, las temperaturas más cálidas pueden afectar la infraestructura física de la empresa, el suministro de energía, problemas en la comunicación telefónica y daños a equipos informáticos. La industria tecnológica representa el 2% de las emisiones de carbono, sustentados en los servidores y su consumo de energía y el rápido crecimiento de la industria ha generado innovaciones constantes, obsolescencia además equipos que se convierten fácilmente en residuos tecnológicos, desconociendo el impacto a nivel social y ambiental. (Valdiviezo, 2011)	Amenaza	Negativo
cero papel	La disminución de consumo de papel como iniciativa del gobierno, se logra en gran parte por los trámites en línea, teniendo que recurrir a la tecnología de transporte de datos a través de redes.	Oportunidad	Positivo
Facturación Electrónica	La resolución de nómina electrónica en Colombia es la Resolución 000013 de 2021 por medio de la cual, la DIAN implementa y desarrolla la funcionalidad de documento soporte de pago de Nómina Electrónica al sistema de facturación electrónica en todo el territorio nacional. En aportar a la preservación del medio ambiente	Oportunidad	Positivo

## 7.6 Factor Legal

Factor	Detalle	Clasificación	Impacto
Implementación de los requisitos de Salud y Seguridad en el trabajo	A través de la Resolución 350 de 2022, el Ministerio de Salud y Protección Social estableció modificaciones en los lineamientos de bioseguridad, teniendo en cuenta la no obligatoriedad del uso de tapabocas en espacios abiertos en territorios con cobertura mayor al 70 % en esquemas completos de vacunación. Con este acto administrativo, que modifica la Resolución 777, se busca adoptar el protocolo general de bioseguridad para todas las actividades económicas, sociales, culturales y sectores de la administración pública.	oportunidad	positivo
implementación de los protocolos de Bioseguridad	Cumplir los requisitos definidos en el protocolo correspondiente a la resolución 666	Oportunidad	Positivo
Reforma Tributaria	La legislación aprobada en cuanto a la Ley de crecimiento económico (Ley 2010 de 2019) en el último tramo del año disminuye la carga tributaria para los empresarios, permitiendo la automatización y la incursión en nuevas tecnologías.	Amenaza	Negativo

**Tabla No 4 análisis Pesta**  
Fuente: Propia

## **8 DISEÑO METODOLOGICO**

Para la actualización de la documentación y estandarización de procesos de acuerdo con la certificación de la norma ISO 27001 y sustentados en la ISO 9001 se ejecutarán cinco fases, de las cuales cuatro corresponde al ciclo PHVA consistente en el Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

Mediante la metodología se dará cumplimiento a los objetivos propuestos, para ello se han determinado las fases y acciones a implementar para su consecución.

### **8.1 Planificación**

Se definirá el impacto que se pueda generar a partir de la documentación de los procesos de la empresa. Para ello es necesario sensibilizar a las personas involucradas de la importancia del proyecto y los posibles impactos (beneficios) que esto puede representar para la compañía.

También se definirá el formato de recolección de información, estipulando lo siguiente:

- Proceso
- Líder del proceso
- Actividades
- Descripción de actividades
- Responsables de las actividades
- Repositorio de información a partir de cada actividad

### **8.2. Ejecución**

La información que se recolecte durante la fase de planificación se estructura en el formato diseñado para ser ordenada en diagramas de flujo, de modo que los registros sean visualmente más simples al momento de difundir a las personas que inicien labores en cada una de las áreas y así identificar el paso a paso de cada proceso.

Además, con la identificación de las variables requeridas en la caracterización se definirá los elementos claves de cada proceso con el fin de garantizar su continuidad.

### **8.3. Seguimiento y control**

Se deberá estructurar la documentación y caracterización de cada proceso con el objetivo de identificar los resultados obtenidos para verificar su cumplimiento y los controles que optimizaran su funcionamiento, de lo contrario se tomaran acciones correctivas enmarcadas dentro del concepto de mejora continua.

## 9 RESULTADO

9.1. Identificar los requisitos de la norma que requieren ser ajustados con base en la norma ISO 27001:2013 y el alcance de la certificación.

### 9.1.2. Acciones de mejora

Mediante un plan de trabajo, donde como objetivo general se establece revisar en cada proceso como se evidencia el cumplimiento de los requisitos aplicables de la norma ISO 27001:2013, se diseña un cronograma y se describe

- a) El proceso
- b) Tarea:
  - Revisión documental
  - Revisión de NC- AM (acciones de mejora) por parte del Icontec
  - Actualización de formatos
  - Registro de ACPM
  - Actualización de KPI- Indicadores de Gestión
  - Programa de auditoría interna
- c) Fecha de revisión
- d) Desarrollo de la actividad

CRONOGRAMA PREAUDITORIA 2700- AÑO 2022			
POR	Pilar Andrea Velasquez R.		
CARGO	Analista de Procesos		
FECHA	Enero-Junio 2022		
OBJETIVO	Realizar revision detallada en cada proceso de la organización, para garantizar el cumplimiento de los requisitos del SG-SI bajo el modelo de la norma ISO 27000:2013		
PROCESO	TAREA	FECHA DE LA REVISION	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
DIRECCION ESTRATEGICA	Revision documental	Febrero- Marzo 2022	1. caracterizacion del proceso no se encuentra actualiza (aun esta relacionado el grupo UP). 2. Falta Informe de revision por la gerencia para el año 2022. 3. No se encontro registro de acciones Correctivas
	revisión NC-AM icontec		
	Actualizacion de Formatos		
	Registro de ACPM		
	Actualizar KPI-Indicadores		
SGC	Programar auditoria interna	Febrero- Marzo 2022	1. SE REALIZA ACTUALIZACION DOCUMENTAL EN LA MEDIDA QUE SE REvisa EN CADA PROCESO. 2. SE HARA BALANCE AL FINALIZAR LA REVISION DE LOS PROCESOS
	Revision documental		
	revisión NC-AM icontec		
	Actualizacion de Formatos		
TECNOLOGIA	Registro de ACPM	MARzo- Abril 2022	1. Se identifican politica de seguridad de la informacion con dos versiones. 2. Se encuentran documentos con imagen corporativa anterior (año 2020)
	Actualizar KPI-Indicadores		
	Programar auditoria interna		
	Revision documental		
	revisión NC-AM icontec		
COMERCIAL	Actualizacion de Formatos	MARzo- Abril 2022	Documentar procesos pendientes (Eduardo) Ordenar el nombre de las carpetas según coordinaciones (Natalia mojica y Hasta la fecha (octubre 4 de 2021) se ha venido realizando la actualización documental de cada uno de los programas con cada uno de los coordinadores y 2. Con el equipo de Mauricio Benavides se inicia con la documentación de ACPM.
	Registro de ACPM		
	Actualizar KPI-Indicadores		
	Revision documental		
	revisión NC-AM icontec		

*Imagen No 10 Cronograma  
Fuente: Propia*

Se presenta al Comex (Reunión de direccionamiento estratégicos conformado por los líderes de la organización y donde se evidencia la gestión y el cumplimiento del plan

## Plan 2022

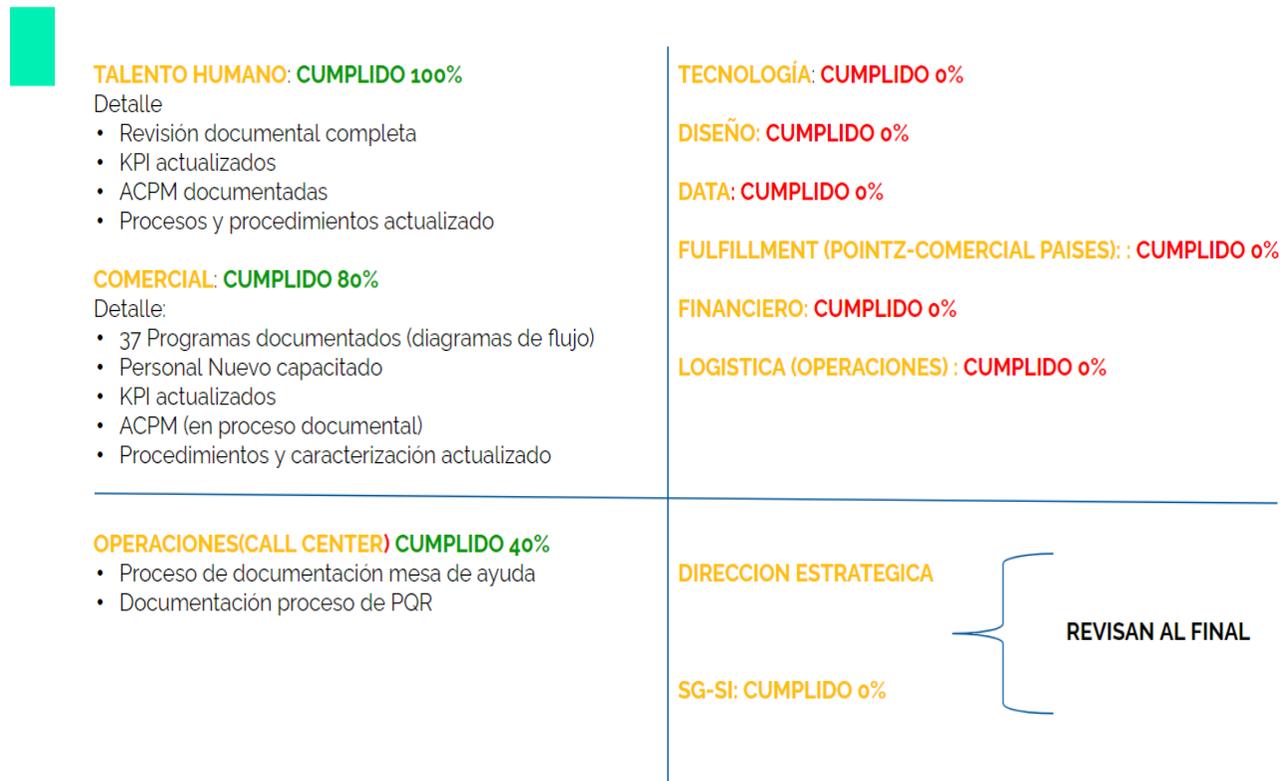


Imagen No 11 Cumplimiento del plan 2022  
Fuente: Propia

9.2. Documentar los procesos que requieren ser ajustados con los cambios que permitan estar acorde a los requisitos de la organización y la norma

### 9.2.1. Acciones de Mejora

Teniendo identificado los procedimientos y formatos, se prosigue a la documentación, que consta

- a. Manual de SGSI,
- b. Política general del SGSI,
- c. Diez y seis (16) Políticas relacionadas,
- d. Once (11) caracterizaciones de proceso,
- e. Ocho (8) procedimientos del sistema de gestión,
- f. Quince (15) procedimientos del proceso Tecnología,
- g. Cuarenta y dos (42) actividades del proceso Comercial,
- h. Dos (2) procedimientos para el proceso de Compras

i. Se ejerció control sobre 60 formatos.

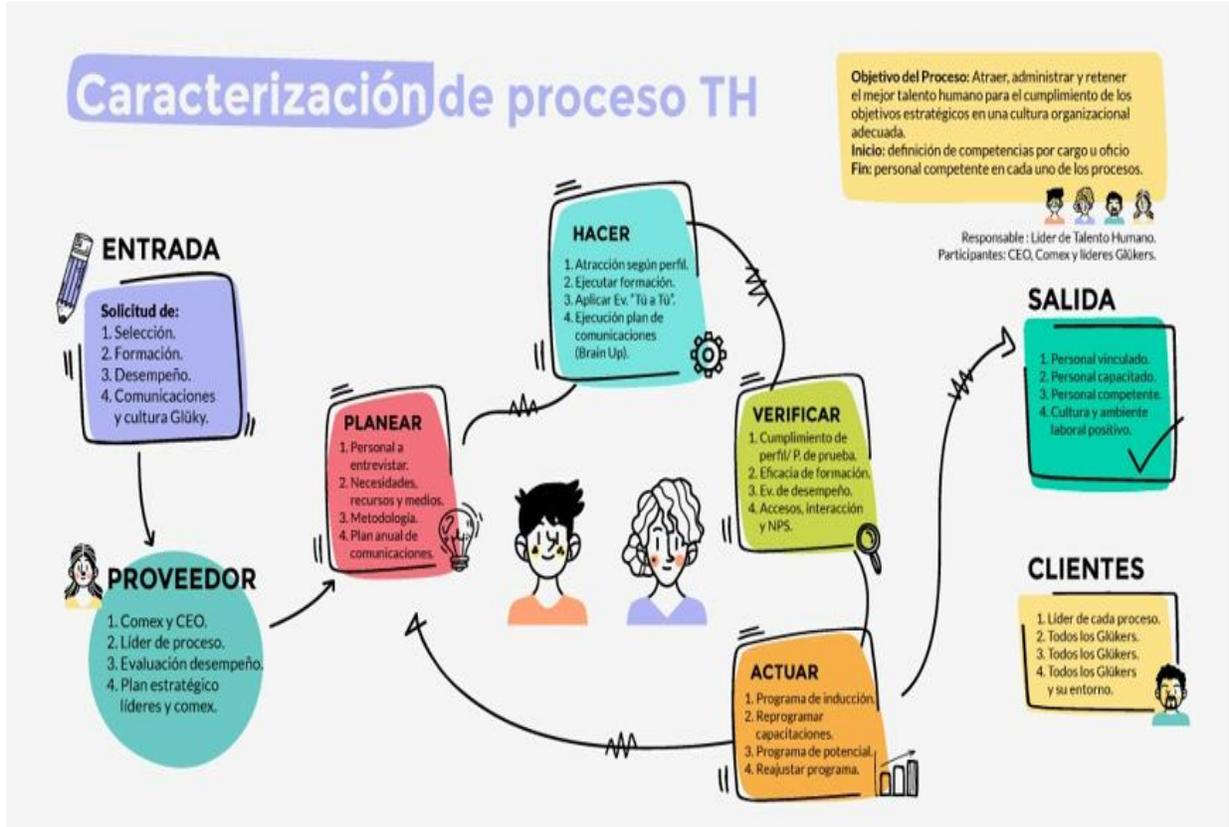


Imagen No 12 Ejemplo de infográfico  
Fuente: Propias

Además, Implementar la metodología documental a los procesos que están por fuera del alcance del SG-SI, como los son

- Compras
- Data
- Producto
- Financiera
- Diseño

Ver anexo No 1 Procedimiento de Cotización

9.3. Realizar auditora para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma

9.3.1. Resultados de las auditorias

### INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA

<b>Auditor (es)</b>	Melissa castaño Pilar Andrea Velásquez Restrepo	<b>Fecha de Auditoría</b>	Enero- marzo 2022
<b>Experto</b>	N/A		

Observación: describir el alcance

Procesos Auditados	Personal Auditado	Cargo
Call Center	Mabel Londoño Nelson mejía	Directora de operaciones Coordinadora SAC
Financiero	Andrés García	Gerente administrativo y financiero
Talento Humano	Aura Taborda Camila vallejo Andrea Ruiz Luz Mejía	Líder Talento humano Analista de comunicaciones Analista de talento humano
Dirección estratégica	Juan José Mesa	CEO
Comercial	Eduardo Londoño Sandra Sierra Natalia Cano María Camila Bobadilla	Gerente comercial Coordinadora Comercial Coordinadora Comercial Coordinadora Comercial
Tecnología	Camilo Rodríguez Melissa Castaño	CTO Coordinador de Infraestructura
Sistema de gestión	Pilar Velásquez	Analista de procesos

### Actividades Realizadas

Análisis del manual de seguridad de la información  
Análisis de la documentación del sistema  
Propuesta de plan de auditoría  
Ajuste del plan de auditoría  
Preparación de las listas de chequeo  
Información sobre la metodología a utilizar  
Desarrollo de entrevistas  
Análisis de evidencias  
Informe verbal sobre los hallazgos encontrados  
Informe general de la auditoría

### ASPECTOS RELEVANTES (FORTALEZAS)

Adicional a todas las evidencias solicitadas, los aspectos observados en las auditorías y registrados en la casilla de observaciones del formato "FSC-015 lista de verificación de auditorías internas" se resaltan a continuación las siguientes fortalezas detectadas:

#### Dirección estratégica:

- El interés y compromiso de la Gerencia para la implementación de los requisitos de seguridad de la información según los parámetros de la norma ISO 27001.
- La formación y experiencia del CEO garantiza un conocimiento del sector, sus oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas.
- La detallada planeación estratégica que realizan, en la cual analizan los resultados del DOFA del año anterior y la información que se recopila del año actual, permite establecer una ruta clara y exigente sobre los objetivos a lograr.
- La difusión que se hace del plan estratégico a todo el personal, adicional a que informa las directrices a seguir, crea un compromiso importante para su cumplimiento.
- La participación de los líderes de proceso en la planeación permite tomar acciones correctivas y de mejora desde cada proceso, contribuyendo así, al cumplimiento de los objetivos definidos por la empresa.
- Reconocer el SG-SI como una estrategia competitiva en el mercado

#### Tecnología

- El compromiso del equipo para sortear la rotación de personal
- El compromiso del equipo para darle continuidad al SG-SI
- El compromiso demostrado por la alta dirección para la adquisición de herramientas informáticas contribuye a la adecuación de los procesos y a la seguridad de la información.

- El uso adecuado de las unidades compartidas y la constante retroalimentación al los Glukers para un uso adecuado

#### **Call Center:**

- La intervención y participación en la estructuración de los servicios con Clientes nuevos, facilita conocer y ampliar las necesidades y expectativas de estos, asegurando por lo tanto una adecuada planificación del servicio a prestar.
- La formación del personal para el desarrollo de sus actividades y el seguimiento periódico que se realiza permite cumplir con los requisitos definidos por los Clientes y garantizar el estado de satisfacción adecuado.
- El registro que realizan sobre las PQR facilita la clasificación de estos y el análisis detallado para identificar cuáles corresponden a la seguridad de la información, a la calidad del servicio para definir acciones correctivas y de mejora

#### **Financiera**

- La experiencia y conocimiento de los responsables de este proceso garantiza a la empresa una adecuada estructuración de los contratos, el cumplimiento de los requisitos legales y el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas.
- Los acuerdos de confidencialidad definidos en los contratos describen claramente los derechos y deberes de las empresas y de los Clientes, disminuyendo riesgos de demandas o de insatisfacción con los servicios prestados.

#### **Talento humano**

- La estructura de los contratos define claramente las obligaciones del personal, resaltando entre estas, las relacionadas con la seguridad de la información en las cuales comunican el mantenimiento de la confidencialidad y las sanciones a las que se exponen en caso de incumplimientos.
- Los mecanismos que utilizan para motivar al personal y garantizar el reconocimiento a su labor, contribuye significativamente al logro del bienestar y al compromiso para el cumplimiento adecuado de sus funciones.
- La digitalización que se está aplicando en muchas de las actividades que se hacían de forma impresa, ha permitido mejorar la productividad y evitar el uso de papel, contribuyendo así a la conservación del medio ambiente
- La plataforma Brainup, para realizar interacción entre los Glukers a todos los niveles.

#### **Comercial**

- Se tiene la certificación en SG-SI como estratégica competitiva al momento de participar en licitaciones con clientes
- La organización documental en las unidades compartidas para evitar pérdida de información
- El registro constante de ACPM por parte de todo el equipo comercial

#### SGC

- El constante acompañamiento a todos los procesos para el registro de información
- El mantenimiento constante al sistema y su respectiva actualización documental

#### ASPECTOS POR MEJORAR

- Se identifica en el 80% de los procesos que aún no tiene la cultura para registrar ACPM (acciones correctivas, preventivas y de mejora) aunque las identifican y les dan solución a posibles eventos correctivos o propuestas de mejora, no se deja evidencia.
- La alta rotación de personal no ha permitido consolidar un equipo sólido para formar como auditores internos, teniendo como líderes formados solo 2 personas.
- Procesos como compras, diseño, data, financiera y producto no tiene una estructura documental que permita evidenciar el paso a paso del cumplimiento de sus actividades
- No se tiene un control documental que abarque todos los procesos misionales y de apoyo de la organización
- aunque se tiene la herramienta de unidades compartidas para ser utilizada como almacenamiento y control documental, se identifica en el proceso de tecnología documentos obsoletos aún en circulación



#### Seguimiento de Auditorías internas Anteriores

El en ciclo del año 2021 no se encuentran NC, aunque se realiza seguimiento a las acciones de la auditoría externa y estas cuentan con un plan de acción y cierre eficaz

#### No Conformidades encontradas en auditora externa 2020

Direccionamiento estratégico (0)  
Comercial (4)  
Tecnología (2)  
Talento Humano (4)  
SGC (0)  
~~Call center~~ (2)

Financiero (0)

**Conclusiones de la Auditoria**

La auditoría fue realizada por MELISSA CASTAÑO Y PILAR VELASQUEZ

Se concluye que el proceso ha venido madurando y está siendo incorporados a los procesos de la empresa como una herramienta estratégica para evitar duplicidad de la información, perdida y ser eficientes con la gestión de cada proceso

La certificación viene posicionando a la compañía como una organización competitiva y atractiva para dar solución a las necesidades del mercado.

falta gestión documental y el uso de las herramientas que permitan que los procesos registren como ejecutan las actividades, mediante procedimientos, ~~diagramas~~ diagramas de flujo e instructivos.

*Imagen No 13 informa auditoria Interna  
Fuente: propia*

## 10 CONCLUSIONES

Al conocer e implementar una norma específica del mundo de los sistemas de gestión ISO, podemos decir que la Norma 27001:2013 no solo tiene 32 deberes sino también 114 controles que apuntan a ir más allá de documentar, implementar y mantener un sistema, y es justo ahí donde se concluye que la perfecta armonía entre el planear y el hacer llevaron a Glüky a

- A. Cumplir con el alcance de la certificación y que el Icontec determinara que la organización estaba lista para continuar durante 1 año más con el sello de calidad bajo los lineamientos establecidos entre los periodos comprendidos entre diciembre 2021 hasta diciembre 2022
- B. Se creo una cultura organizacional de escribir lo que se hace y como se hace y que el proceso no es para quien lo ejecuta sino para quien lo podría ejecutar, dando así un modelo de estandarización y unificación de actividades, a través del lenguaje común entre procesos y a todos los niveles de la organización, evitando así duplicidad de actividades
- C. Lo que no se mide, no se controla y lo que no se controla no se puede mejorar y mediante la mejora continua y las revisiones a intervalos planificados permiten a nivel organización crecer y avanzar en la eficiencia de los procesos y dejar evidencia para demostrar su conformidad

## 11 RECOMENDACIONES

Al momento de desarrollar procesos prácticos y poner a prueba parte de la teoría queda la cátedra en las aulas de la institución surgen un sin número de interrogantes, que generan incertidumbre y delimitan el "hacer" del individuo en su rol como practicante por ende me atrevo a plantear recomendaciones en 3 ámbitos que hacen de nosotros como seres integrales una oportunidad para fortalecer y aportar al crecimiento profesional como Ingenieros industriales

### 11.1 Universidad:

Traer al plan académico encuentros asertivos entre la industria actual y el cuerpo estudiantil, donde en tiempo real se reconozca la necesidad empresarial y las ideas innovadoras de los profesionales en formación

Abrir espacios para que los estudiantes identifiquen cuál es su potencial, sus habilidades y su aporte real a la industria desde su formación académica.

A través de programas de extensión, permitir que los estudiantes amplíen su campo de acción laboral y sea la Institución quien permita acceder económicamente a Maestrías y especializaciones

### 11.2 Estudiante

Investigar, indagar y proponer acciones que mejoren procesos en las organizaciones siendo ágiles y veloces con las propuestas.

Utilizar las herramientas de investigación, como el internet y la tecnología innovadora, para estructurar proyectos en las compañías

Ser perceptivos, analíticos y creativos para buscar la materialización de nuevos proyectos que traigan mejoras significativas a las organizaciones

### 11.3 La organización:

Dar el voto de confianza a los estudiantes que demuestren interés para continuar dando ideas y mantener el sistema de gestión desde la óptica de la estandarización de los procesos bajo otros modelos de calidad.

Abrir las puertas de la organización para que otros estudiantes conozcan en tiempo real como se lleva a cabo una implementación de un sistema de gestión.

## 12 BIBLIOGRAFIA

- Amaya, J. S. (28 de julio de 2020). *La República*. Obtenido de El peso colombiano es la cuarta moneda más devaluada de la región en lo corrido del año: <https://www.larepublica.co/finanzas/cuales-son-las-monedas-de-latinoamerica-mas-devaluadas-en-lo-corrido-del-ano-2020-3036693>
- Amézquita, P. (2018). La cuarta revolución industrial y algunas implicaciones en las escuelas de negocios. *Palermo Business Review*, 183–198.
- ANDI. (2017). Encuesta de transformación digital.
- Agudelo-Tobón, L. F., & Escobar-Bolívar, J. (2010). Gestión por procesos. (I. 2010, Ed.) ICONTEC 2010
- Bertalanffy, L. V. (1976). Teoría General de los Sistemas. Fondo de cultura económica.
- Bsi group. (2020). Casos de éxito de Gestión de ISO/IEC 27001. Obtenido de <https://www.bsigroup.com/es-CO/seguridad-de-la-informacion-isoiec-27001-/casos-de-exito-de-gestion-de-isoiec-27001/>
- Cano-Pita, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias*, 499-510.
- Capote, G. (2011). Guía para la formación de analistas de procesos.
- Decreto 1072. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- Daniel Katz, R. L. (1978). *The social psychology of Organizations*. Wiley.
- Duisberg, C. (1995). Sistema de perfeccionamiento Profesional, Organización de los procesos.
- Drucker, P. (1993). *La sociedad poscapitalista*. Sudamericana.
- FRAGUELA FORMOSO, J. A., CARRAL COUCE, L., IGLESIAS RODRÍGUEZ, G., & CASTRO PONTE. (2011). LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN. NECESIDAD DE UNA NUEVA CULTURA. *DYNA*, 44-49.
- Gabriela, A. (2011). Los residuos tecnológicos, un problema social y ambiental. *Newsletter eLAC*.
- Guerra, A. R. (2018). Gestión de seguridad de la información con la norma ISO 27001:2013. *ESPACIOS*, 5.
- Internacional, F. M. (Junio de 2020). Actualización de las perspectivas de la economía mundial.
- KONECTA. (2 de agosto de 2019). Konecta colombia se certifica en iso 27001 sistema de gestión de seguridad de la información. Obtenido de

<https://www.grupokonecna.com/konecna-colombia-se-certifica-en-iso-27001-sistema-de-gestion-de-seguridad-de-la-informacion/>

Ley 1951 de 2019. Por la cual crea el ministerio de ciencia, tecnología e innovación, se fortalece el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación y se dictan otras disposiciones.

Ley 2010 de 2019. Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones.

LEY N° 2024 de 2020 - Por medio de la cual se adoptan normas de. Pago en plazos justos en el ámbito mercantil.

LEY 1834 DE 2017. (mayo 23). por medio de la cual se fomenta la economía creativa Ley Naranja

Mateo, R. A., Spasaro, S. G., & Tasca, G. C. (2011). La gestión de documentación de procesos. *Protectnia*, 26-31.

NTC ISO 9000:2015. (2015). Sistemas de gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. ISO.

NTC ISO 9001:2015. (2015). Sistemas de gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. ISO. Ginebra: ISO.

NTC ISO/IEC 2701:2013. (2013). Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. ISO.

Orjuela, L.A., & Cárdenas, Y.E. (2017). Plan de Implementación del SGSI Basado en la Norma ISO 27001:2013 para la Empresa Interfaces y Soluciones S.A.S.

Poveda Orjuela, P. P. (2005). Implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9000 : guía básica para las empresas comprometidas con la competitividad y la generación de valor. Bogotá: Legis .

Raguela Formoso, J.A. et al. (2011). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. "DYNA", Vol. 78, N. 167, p. 44-49

Resolución 000064 expedida por la DIAN en 2019. Por la cual se modifica el artículo 3 de la Resolución 000020 del 26 de marzo de 2019, se deroga el párrafo 3 del artículo 3, los artículos 15,16 y 17 de la Resolución 000030 del 29 de abril de 2019 y la Resolución 000058 del 13 de septiembre de 2019.

Resolución 0312. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

Resolución 666. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus Covid-19

Tobón, L. F., & Bolívar, J. E. (2004). : Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones . AD-MINISTER Universidad EAFIT, 67-79.

Veritas, B. (2006). El Auditor de Calidad . FC Editorial.