

ACTUALIZACIÓN DE FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE
LA EMPRESA AXON GROUP LTDA

PREENTADO POR

NARLY TATIANA VARGAS CARDOSO

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN GESTIÓN DE PROCESOS INDUSTRIALES

ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES - ECCI

FACULTAD DE INGENIERÍAS

BOGOTÁ D.C

2021

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D. C., Agosto del 2021

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
MARCO TEÓRICO	9
DISEÑO METODOLÓGICO	11
CONCLUSIONES.....	12
BIBLOGRAFÍA	13
ANEXO	14

INTRODUCCIÓN

AXON GROUP LTDA es una empresa colombiana con presencia internacional constituida en 2009. Especializada en el desarrollo de productos software y prestación de servicios para la automatización del sector eléctrico.

Misión: Brindar al sector eléctrico soluciones y aplicaciones inteligentes de fácil uso que hagan eficiente el proceso de automatización, en un entorno que priorice en la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Visión 2021: Ser una empresa vanguardista en el desarrollo de soluciones y productos de calidad, alcanzando un crecimiento sostenible de nuestra compañía y partes interesadas, con alta presencia internacional.

Valores

- **Calidad:** Es un compromiso y una obligación de todo el personal de Axon Group.
- **Innovación:** Estamos centrados en generar valor a través de productos innovadores y de fácil uso.
- **Respeto:** Somos amables y respetuosos con todos nuestros clientes, compañeros de trabajo y comunidad donde operamos.
- **Calidad de vida:** Estamos comprometidos por trabajar en el desarrollo del personal y un buen ambiente laboral.

Propósito: Contribuir a que Latinoamérica sea una potencia mundial en soluciones para el sector eléctrico

Compromiso de Calidad: La asignación de todos los recursos necesarios para garantizar la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad, basado en la identificación de los riesgos y el logro de los objetivos organizacionales para satisfacer las necesidades de los clientes

Actualmente, el sistema interno de la organización se encuentra distribuido en ocho procesos de la siguiente manera:

Direccionamiento: Área Gerencial e Innovación

Misionales: Área Comercial, R&D e Ingeniería

Seguimiento y medición: Área de Pruebas y Calidad

Apoyo: Área de Recursos Humanos y Administración

Cada proceso se encuentra documentado por medio de una ficha de caracterización integral, que se ajusta para dar cumplimiento a las normas internacionales de calidad como la **ISO 9001:2015**; de la cual esta compañía lleva certificada 5 años. Cada ficha de caracterización incluye elementos clave como objetivo, alcance, Líder, Gestor(es), proveedores, entradas, Ciclo PHVA, salidas, usuarios y procedimientos. Adicionalmente, dentro del aplicativo interno de Calidad, las caracterizaciones se enlazan por medio de herramientas fundamentales para su análisis y trazabilidad, tales como **formatos, documentos y registros** para dar cumplimiento total a los requisitos de las normas de calidad.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El Sistema de Gestión Integrado obedece a la necesidad de conseguir cumplimiento en cada uno de los sistemas que integran los procesos en especial el Sistema de Gestión de Calidad. La carencia de una cultura en esta organización en el SGC ha ocasionado fallas como el uso de documentación incompleta, obsoletos, o incluso la falta de ellos; incluso la falta de conocimiento o capacitación. Ocasionando NO conformidades en las auditorias.

Los líderes de cada proceso requieren un acompañamiento para el cumplimiento y seguimiento de las actividades del SGC.

Entre las actividades se encuentran:

- a. Seguimiento y análisis a las NO Conformidades en la plataforma ARIS
- b. Revisión de las actividades en gestión del cambio en la planeación estratégica.
- c. Actualización de control de versiones en documentación o formatos de ser necesario.
- d. Re construcción y orden en las carpetas de documentos, formatos y registros.
- e. Atender y gestionar oportunamente quejas, sugerencias o requerimientos de los clientes o partes interesadas.

JUSTIFICACIÓN

Continuar con la certificación de la norma ISO 9001:2015 en AXON GROUP LTDA seguirá contribuyendo a la credibilidad, imagen y posicionamiento de la misma y la satisfacción al cliente a nivel externo. Dentro de la compañía ayudará a la integración de los procesos, la toma de decisiones basadas en hechos, números y pruebas concretas, mayor compromiso de los empleados y la construcción de una cultura de mejora continua.

Por eso, es importante una correcta gestión con los formatos, documentos y registros de cada proceso para un mayor control.

OBJETIVO GENERAL

El presente proyecto tiene como objetivo la actualización de las caracterizaciones de cada una de las áreas que conforman la compañía. Teniendo al día actividades del proceso de calidad evitando así incumplimiento en las norma ISO 9001:2015 y seguir manteniendo la certificación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Actualizar las caracterizaciones de cada una de los procesos.
- Analizar y realizar la trazabilidad permanente a las no conformidades.
- Actualización del control de la versión de la documentación de cada proceso.

MARCO TEÓRICO

La norma ISO 9001:2015 comprende un conjunto de normas y estándares a nivel internacional. Éstos están interrelacionados entre sí con la finalidad de cumplir las expectativas en materia de calidad que una empresa debe tener en cuenta para satisfacer a sus clientes. Se trata de que las actividades se planeen y se controlen de modo que se logre la mayor calidad posible para satisfacer al cliente. ^[1]

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Herramienta necesaria para describir, gestionar y controlar el funcionamiento de un proceso y así dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 a través de la identificación de sus elementos esenciales. ^[2]

La caracterización permite una comprensión cabal del objetivo de cada proceso y los aspectos clave de cómo debe ejecutarse. Existen dos componentes claves a tener en cuenta: Un conjunto de actividades que reciben unas «entradas», las transforman a través de determinadas actividades, y generan las «salidas» con su correspondiente generación de valor. En consecuencia la caracterización permite obtener la información en cuanto a los requerimientos del proceso, sus actores principales, clientes, los productos que genera, así como los mecanismos de control. ^[2]

^[2]A continuación se muestran los elementos principales que deben ser desarrollados durante la tarea de caracterización de procesos:

Identificación del Proceso/Subproceso: Nombre del proceso/subproceso que se caracteriza.

Responsable o dueño del Proceso: Puesto de la persona o grupo de personas que tienen poder de decisión sobre el proceso, lo controlan, hacen seguimiento

y son responsables por su gestión. El responsable está en capacidad de equilibrar las necesidades de las partes interesadas en el proceso.

Cliente del Proceso: Proceso, entidades o funcionarios que recibe la salidas del proceso.

Misión del Proceso: Propósito del proceso. Debe incluir tanto la razón de ser del proceso (¿Qué?) como sus propósitos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad (¿Para qué?). Es recomendable consultar la descripción del proceso, la misión y los objetivos de las dependencias involucradas en este. Para definir el objetivo se pueden identificar los grupos interesados en el proceso, es decir los grupos a los cuales les interesa el desempeño del proceso o se ven afectados por este (Ej: Clientes Externos, Clientes Internos, Funcionarios, Proveedores, Entes de Control, Estado, etc.) y definir como se satisfacen sus necesidades.

Entradas: Información, insumos, necesidades, solicitudes etc. que son utilizados o transformados durante el proceso.

Salidas: Productos del proceso.

Actividades: Conjunto de acciones generales relacionadas mutuamente o que interactúan y que permiten cumplir con el objetivo del proceso.

Recursos humanos: Cargos y número del personal requerido directamente por el proceso.

Recursos físicos y tecnológicos: Elementos críticos para la ejecución del proceso: equipos, sistemas de información, etc.

Mecanismos de control: Mediciones, seguimientos y controles que requiere el proceso para garantizar su resultado. Se pueden incluir los informes de seguimiento a la gestión del subproceso y los emitidos para los entes de control.

Indicadores: Expresiones de las variables del proceso y de las características de calidad de los productos que permiten analizar el desarrollo de la gestión y del cumplimiento del objetivo del subproceso.

DISEÑO METODOLÓGICO

Se trabajará de manera conjunta y sincrónica con los líderes de cada proceso / área para comprender, analizar y actualizar cada ficha de caracterización. Así, aclarando dudas y posibles mejoras para dar cumplimiento a la norma ISO 900:2015 y además organización y orden en formatos, documentos y registros.

CONCLUSIONES

- Analizar y comprender cada proceso para garantizar la eficiencia y eficacia del sistema de Calidad.
- Evaluar y revisar periódicamente el sistema.
- Identificación de diversas opciones de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Concientizar al personal de trabajo que un buen proceso requiere orden y organización.

BIBLOGRAFÍA

[1] Torres, G. (2017). La "caracterización" un aspecto clave de la gestión por procesos. G&C Global Solution. Recuperado el 15 de Junio de 2004, de <https://bsc-global.org/la-caracterizacion-aspecto-clave-la-gestion-procesos/>

[2] Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE Información para todos. (2020). Caracterización de procesos: Manual del Sistema de Gestión de Calidad. Recuperado el 9 de septiembre de 2020, de <https://www.dane.gov.co/index.php/en/procedures-and-services/other-services/transparency-and-access-to-public-information/caracterizacion-de-procesos>

ANEXO

1. Certificado ISO 9001



Bogotá 12 de marzo de 2019

CO19/8785

Señores
AXON GROUP LTDA
Carrera 16D # 155A-06
Bogotá D.C.
Atención:
Sr. Yesid Alfonso ANacona Bolaños
Gerente General
Tel. 6312339
Fax.

Estimados Señores.

Tenemos el honor y el gusto de anunciar su re-certificación, por lo cual es totalmente satisfactorio para SGS Colombia S.A.S., felicitarlos por su gran esfuerzo y nueva etapa que han culminado satisfactoriamente.

Recuerde que su organización debe tomar los próximos seguimientos en el mes de Diciembre de 2019, Diciembre de 2020 y su proceso de Re-certificación preferiblemente tres meses antes de Diciembre de 2021



ISO/IEC 17021-1:2015
09-CSG-005

Por todo lo anterior es de total agrado para nuestra compañía SGS Colombia S.A.S. informarles nuevamente que el panel, 01/03/2019 ha decidido otorgar el certificado ISO 9001:2015 Quality Management System Certification, mediante el cual se confirma que el sistema de gestión cumple con los requisitos establecidos en la norma.



SGS Colombia S.A.S. Sector Certification and Business Enhancement, informa que de requerir nuestra asistencia para realizar una presentación formal, por favor no duden en contactarnos. La organización debe comunicar a SGS Colombia los cambios que afecten el sistema de gestión. Cambios tales como: Ubicación, apertura/cierre de sedes, modificaciones al alcance, cambio en el representante, razón social, tipo de sociedad. etc.

Cualquier inquietud favor comunicarse con nuestra oficina en Bogotá al teléfono 606 92 92 a través de Nicolas Leiva Ext. 11447, correo electrónico co.profesionallssc@sgs.com. Los servicios de SGS Colombia S.A.S. son prestados de conformidad con las condiciones generales del servicio de SGS aplicables, accesibles en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm

Acepte nuestras sinceras felicitaciones y los mejores deseos para el futuro.

CATALINA DONCEL GONZÁLEZ
Certification and Business Enhancement
SGS Colombia S.A.S.

Certificado CO19/8785

El Sistema de Gestión de

AXON GROUP LTDA

Carrera 16D No 155A-06, Bogotá, D.C., Colombia

Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2015

Para las siguientes actividades

DISEÑO, DESARROLLO Y COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE, SOLUCIONES DE AUTOMATIZACIÓN Y SUMINISTRO DE EQUIPOS PARA EL SECTOR ELÉCTRICO E INDUSTRIAL.

Aclaraciones adicionales respecto del alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requisitos de ISO 9001:2015 pueden ser obtenidos consultando a la organización

La validez de este Certificado está sujeta a las auditorias de seguimiento satisfactorias y cualquier verificación deberá hacerse con la Oficina SGS Colombia S.A.S.

Este certificado es válido desde 01/03/2019 Hasta 12/01/2022
Edición 1 , certificado con SGS desde 13/01/2016
Auditoria de Re Certificación 90 días antes del 12/01/2022

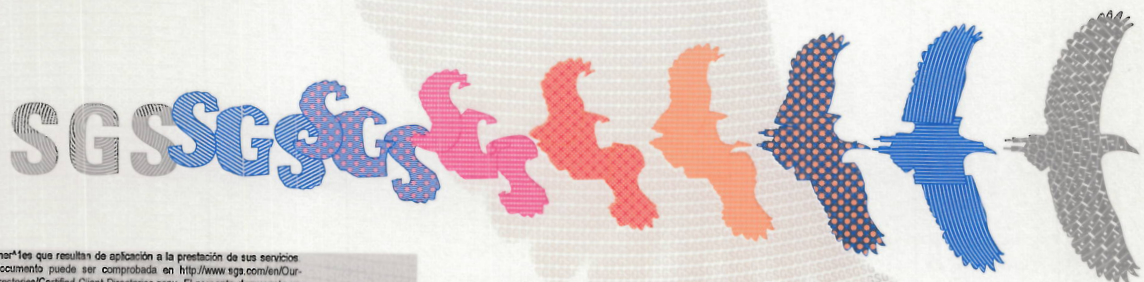
Autorizado por
Authorised by

Catalina Doncel González

SGS Colombia S.A.S. Certification And Business Enhancement
Carrera 100 No 25C-11 Bogotá D.C., Colombia
Tel: (+57-1) 6069292 Fax: (+57 - 1) 6359252 www.sgs.com.co



ISO/IEC 17021-1:2015
09-CSG-005



Certificado CO19/8785

El Sistema de Gestión de

AXON GROUP LTDA

Carrera 16D No 155A-06, Bogotá, D.C., Colombia

Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2015

Para las siguientes actividades

DISEÑO, DESARROLLO Y COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE, SOLUCIONES DE AUTOMATIZACIÓN Y SUMINISTRO DE EQUIPOS PARA EL SECTOR ELÉCTRICO E INDUSTRIAL.

Aclaraciones adicionales respecto del alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requisitos de ISO 9001:2015 pueden ser obtenidos consultando a la organización

La validez de este Certificado está sujeta a las auditorias de seguimiento satisfactorias y cualquier verificación deberá hacerse con la Oficina SGS Colombia S.A.S.

Este certificado es válido desde 01/03/2019 Hasta 12/01/2022
Edición 1 , certificado con SGS desde 13/01/2016
Auditoria de Re Certificación 90 días antes del 12/01/2022

Autorizado por
Authorised by

Catalina Doncel González

SGS Colombia S.A.S. Certification And Business Enhancement
Carrera 100 No 25C-11 Bogotá D.C., Colombia
Tel: (+57-1) 6069292 Fax: (+57 - 1) 6359252 www.sgs.com.co



ISO/IEC 17021-1:2015
09-CSG-005



Certificado CO19/8785

El Sistema de Gestión de

AXON GROUP LTDA

Carrera 16D No 155A-06, Bogotá, D.C., Colombia

Ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2015

Para las siguientes actividades

DISEÑO, DESARROLLO Y COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE, SOLUCIONES DE AUTOMATIZACIÓN Y SUMINISTRO DE EQUIPOS PARA EL SECTOR ELÉCTRICO E INDUSTRIAL.

Aclaraciones adicionales respecto del alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requisitos de ISO 9001:2015 pueden ser obtenidos consultando a la organización

La validez de este Certificado está sujeta a las auditorías de seguimiento satisfactorias y cualquier verificación deberá hacerse con la Oficina SGS Colombia S.A.S.

Este certificado es válido desde 01/03/2019 Hasta 12/01/2022
Edición 1, certificado con SGS desde 13/01/2016
Auditoría de Re Certificación 90 días antes del 12/01/2022

Autorizado por
Authorised by

Catalina Doncel González

SGS Colombia S.A.S. Certification And Business Enhancement
Carrera 100 No 25C-11 Bogotá D.C., Colombia
Tel: (+57-1) 6069292 Fax: +(57 - 1) 6359252 www.sgs.com.co



ISO/IEC 17021-1:2015
09-CSG-005

