

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
			Páginas: 15



## MANUAL DE CALIDAD

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	Manual de Calidad		VERSIÓN 001	
			Fecha: abril 2018	
		Páginas: 15		

CONTROL DE CAMBIOS			
Numero de cambios	Fecha modificación aa-mm-dd	Modificación realizada	Responsable
1			
2			
3			
4			
5			

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>		VERSIÓN 001	
			Fecha: abril 2018	
			Páginas: 15	

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....	4
OBJETIVO DEL MANUAL .....	5
ALCANCE .....	5
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS .....	7
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	8
GENERALIDADES .....	8
REQUISITOS GENERALES .....	8
TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
POLÍTICA DE CALIDAD.....	10
GESTIÓN Y CONTROL .....	11
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	11
AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	11
REVISIÓN .....	12
APROBACIÓN .....	12
CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	12
MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO Y ANÁLISIS .....	12
AUDITORIAS .....	12
ANÁLISIS .....	13
MEJORA .....	14
MEJORA CONTINUA .....	14
ACCIONES PREVENTIVAS .....	14
ACCIONES CORRECTIVAS .....	14

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
			Páginas: 15

### Introducción

El manual de calidad de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena y todos aquellos soportes y requisitos son necesarios para dar cumplimiento en el área comercial de la organización, de igual manera el buen uso, la confidencialidad y el control de este.

Este manual se compone de acuerdo con los requisitos exigidos en la NTC ISO 9001: 2015 cuya finalidad es la estandarización de los procesos del área comercial.

### Presentación de la empresa

La Cámara de Comercio Colombo Chilena inició sus actividades en mayo del año 2009, por lo cual cuenta con nueve años de experiencia y trayectoria a nivel empresarial. Desde el comienzo se han dedicado a la agremiación y promoción de las relaciones comerciales entre empresas chilenas y colombianas.

En los inicios, la Cámara contaba con tres colaboradores directos en un establecimiento rentado e iniciaron con cinco empresas afiliadas. Progresivamente fueron aumentando el talento humano, adquirieron una oficina propia y diversificaron sus departamentos en: comercial, comunicaciones, inversiones, contabilidad y presidencia.

El 23 de octubre de 2012, se crea Colchile S.A en Chile con el mismo objetivo de fomentar las relaciones entre los dos países. Es importante señalar, además, que desde los inicios la Cámara Colombo Chilena ha optado por hacer parte del equipo de trabajo a practicantes de distintas universidades del país, algunos de ellos, hoy en día son los directores de los departamentos mencionados anteriormente.

La Cámara Colombo Chilena continúa creciendo y aumentando no solo el número de colaboradores sino también el de los afiliados a más de 180, igualmente, sigue su labor de agremiar, promover y fortalecer las relaciones e inversiones de empresas chilenas y colombianas.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	Manual de Calidad		VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
				Páginas: 15

### Objetivo del manual

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena (CCICC), con el fin de demostrar que cuenta con las capacidades y habilidades en el área comercial para satisfacer las diferentes necesidades de las empresas afiliadas y aquellas que en un futuro harán parte de la CCICC, por lo anterior se decide como objeto, la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la NTC ISO 9001:2015.

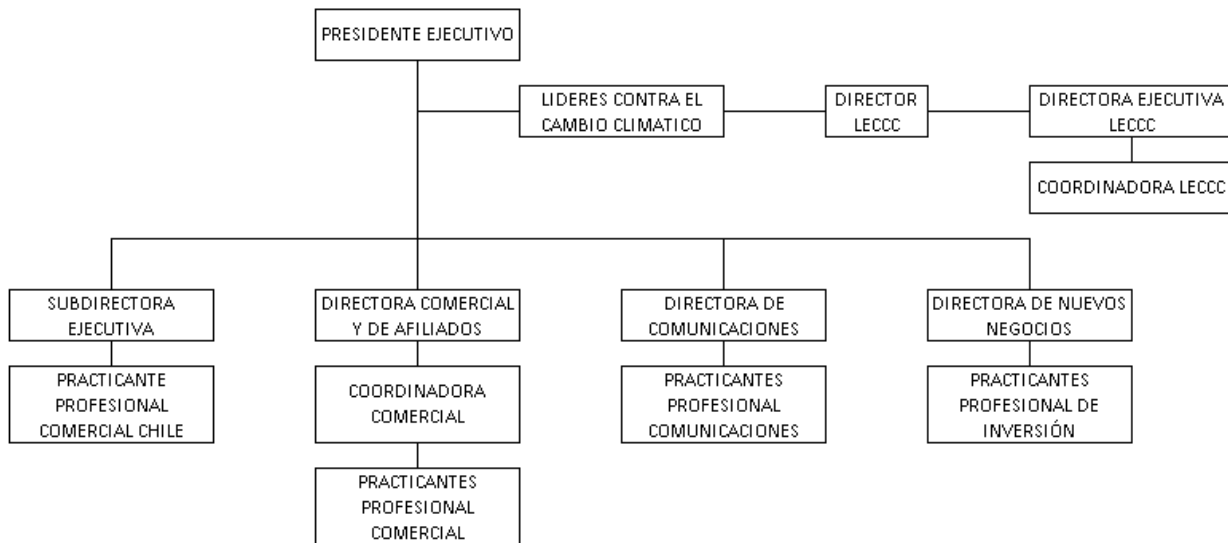
Dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 por medio de este documento llamado MANUAL DE CALIDAD, se tiene como objetivo la formalización de las características reunidas en esta norma, siendo de utilidad para el desarrollo sistematizado y estandarizado de los procesos del área comercial de la CCICC.

### Alcance

Prestación de servicios comerciales como intermediarios en el desarrollo de: coordinación y manejo de la agenda de reuniones con empresas del interés para los afiliados a la CCICC, investigación y elaboración de bases de datos, realización de planes exportadores, investigación, manejo y apoyo en misiones empresariales, teniendo en cuenta que todo lo anterior es pactado en el plan de trabajo a desarrollar semestralmente.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
		Páginas: 15	

### Estructura organizacional



**Figura 1.** Estructura Organizacional. Fuente propia.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
		Páginas: 15	

### Representación gráfica de los procesos

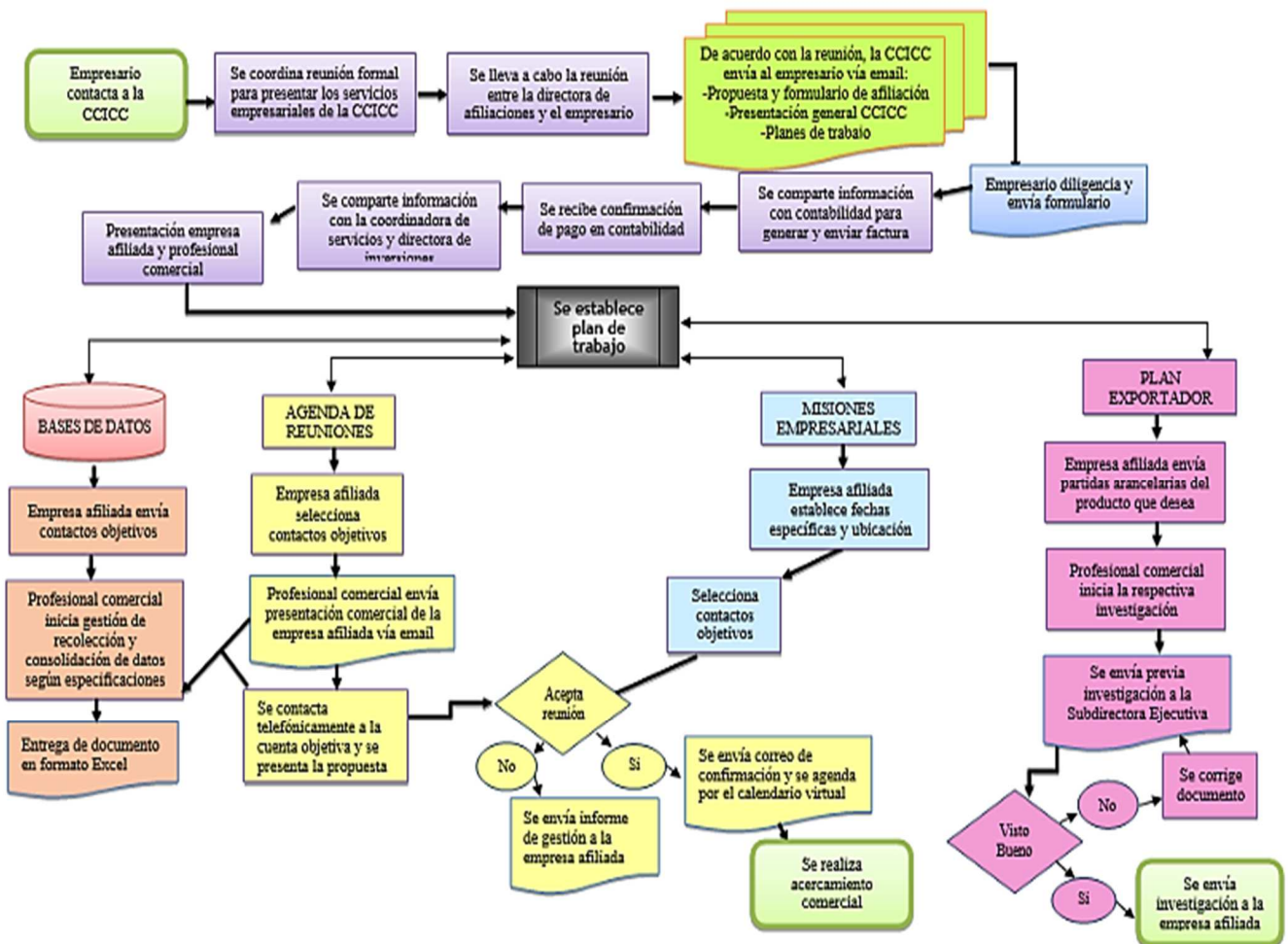


Figura 2. Diagrama de procesos. Fuente propia.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
		Páginas: 15	

## Sistema de Gestión de Calidad

### Generalidades

Teniendo en cuenta que la NTC ISO 9001:2015 exige la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), para el área comercial de la CCICC se plantea la realización de los siguientes documentos:

- Manual de calidad.
- Los procedimientos documentados exigidos por la ISO 9001:2015
- Manual de procesos.
- Manual de funciones.
- Otros documentos necesarios que garanticen el uso adecuado de la normativa del SGC.

### Requisitos generales

La implementación de un SGC basado en la NTC ISO 9001: 2015 implica el cumplimiento de los requisitos establecidos por esta norma, no obstante, es importante aclarar que, para poder llevar a cabo los lineamientos y estándares, toda la información relativa al área comercial debe estar debidamente documentada, con el fin de que se asegure que los parámetros establecidos para el desarrollo de cada una de las actividades se llevan a cabo de forma alineada y correcta.

### Términos y definiciones

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. Si el alcance del sistema de gestión sólo cubre una parte de una organización, la parte superior se refiere a la gestión de los que dirigen y controlan esa parte de la organización (ISO, 2015).

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características, inherentes de un objeto, cumple con los requisitos (ISO, 2015).

**CLIENTE:** Persona u organización que podría o no recibir un producto o un servicio destinado a esta persona u organización, o requerido por ella (ISO, 2015).



	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018 Páginas: 15

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** entorno empresarial, combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización, a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas (ISO, 2015).

**DISEÑO Y DESARROLLO:** conjunto de procesos que transforma los requisitos para un objeto en requisitos más detallados (ISO, 2015).

**FUNCIÓN:** papel a desempeñar por una unidad designada por la organización (ISO, 2015).

**GESTIÓN:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (ISO, 2015).

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** gestión con respecto a la calidad. Incluye el establecimiento de una política de calidad y unos objetivos de calidad (ISO, 2015).

**INDICADOR DE DESEMPEÑO:** métrica del desempeño. Característica que tiene un impacto significativo en la realización del elemento de salida y la satisfacción del cliente (ISO, 2015).

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** información requerida a ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida (ISO, 2015).

**INFRAESTRUCTURA:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización (ISO, 2015).

**MEDICIÓN:** proceso para determinar un valor (ISO, 2015).

**MEJORA:** actividad para aumentar el desempeño (ISO, 2015).

**MEJORA CONTINUA:** es un proceso que le permite a las empresas obtener aptitudes para alcanzar los objetivos por medio de la sinergia, la medición y la participación (ISO, 2015).

**OBJETIVO:** resultado que deba conseguirse y puede ser estratégico, táctico u operativo (ISO, 2015).

**ORGANIZACIÓN:** persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos (ISO, 2015).

**PARTE INTERESADA:** parte persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (ISO, 2015).

**POLÍTICA:** intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección (ISO, 2015).

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
		Páginas: 15	

**POLÍTICA DE LA CALIDAD:** política con respecto de la calidad, que generalmente es coherente con la política global de la organización, alineándose con ella (ISO, 2015).

**PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO, 2015).

**RETROALIMENTACIÓN:** opiniones, comentarios y expresiones de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas (ISO, 2015).

**RIESGO:** efecto de la incertidumbre, se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad asociada de ocurrencia (ISO, 2015).

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas (ISO, 2015).

**SEGUIMIENTO:** determinar el estado de un sistema, un proceso, o una actividad.

**SERVICIO:** elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente. Un servicio, generalmente, lo experimenta el cliente (ISO, 2015).

**SISTEMA DE INFORMACIÓN:** red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización (ISO, 2015).

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y procesos para lograr estos objetivos (ISO, 2015).

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** sistema de gestión con respecto a la calidad (ISO, 2015).

### **Política de calidad**

La Cámara de Industria y Comercio Colombo Chilena y su talento humano contribuye al desarrollo empresarial y a la generación de nuevas alianzas entre Colombia y Chile, gestionando y garantizando el cumplimiento, satisfacción y mejoramiento continuo de nuestros procesos en pro de los requisitos de nuestros asociados y empresas afiliadas.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
			Páginas: 15

### Gestión y control

La CCICC establecerá procedimientos documentados que le permitan definir las siguientes características:

- Elaboración de documentos de control acorde a la normativa ISO 9001:2015.
- Estructuración, identificación del contenido de la documentación.
- Manejo de control de cambios y modificaciones en el estado del documento.
- Legibilidad y acceso adecuado a los documentos.
- Control de en la entrega de copias.
- Revisión, estudio y aprobación de los documentos por las personas responsables.

### Responsabilidad de la dirección

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena debe asegurar el cumplimiento de los requisitos del SGC NTC ISO 9001: 2015 con el fin de garantizar el compromiso en el desarrollo, elaboración e implementación de la normativa, efectuando un constante seguimiento y control de los procesos del área comercial por medio de la ejecución de las mejoras continuas.

Por otro lado, la comunicación de la importancia de la adopción de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015 a todas las personas que hacen parte del área comercial de la CCICC, buscando adquirir compromiso y responsabilidad propia frente a los diferentes procesos que abarcan el área comercial.

### Autoridad y comunicación

La dirección de la CCICC será la responsable de ser la mayor autoridad en el proceso de investigación, estudio y desarrollo del SGC asegurando su realización de manera responsable y coherente a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, garantizando su establecimiento, implantación y su constante mantenimiento, también será responsable de transmitir la información al equipo del área comercial en lo que corresponde al diseño, desarrollo y desempeño del SGC, afirmando la eficiencia y certeza de la información.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
		Páginas: 15	

### Revisión

Las personas responsables de la dirección son las encargadas de proteger, custodiar y realizar las diferentes revisiones y actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad, buscando en cada revisión la conveniencia, la adecuación de manera que sea beneficio y en pro de mejora del área comercial de la CCICC, estas revisiones se harán periódicamente de acuerdo con las necesidades que denote la dirección.

### Aprobación

Todos los documentos por realizar dentro de los estándares de la normativa ISO 9001:2015 estarán sujetos a la revisión, evaluación y aprobación en última instancia por parte de la dirección de la CCICC, siendo responsables del desarrollo e implementación de este.

### Control y seguimiento

Las personas responsables de la implementación del SGC en la CCICC establecen las mediciones, los instrumentos de realización teniendo en cuenta las siguientes características:

- Verificación del cumplimiento de los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Adecuando y ajustando cuando sean necesarios los parámetros de la documentación acorde a las necesidades surgidas con la plena aprobación de la dirección de la CCICC.
- Realización de controles documentales que permitan hacer seguimiento al desarrollo de los diferentes procesos del área comercial.
- Aclarar condiciones y métodos de uso para la documentación, protección de la información en lo correspondiente a su manipulación.

### Medición de cumplimiento y análisis

#### Auditorias

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena establecerá y mantendrá documentado la planificación, implementación registro de las auditorias que se realicen internas o externas de

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
			Páginas: 15

calidad, teniendo como fin la evaluación de la eficacia del SGC de acuerdo con la normativa ISO 9001:2015.

Las auditorias se desarrollan de acuerdo con la naturaleza y la importancia del área que se va a auditar, por eso, estas se llevaran a cabo para el área comercial de la CCICC en los periodos que la dirección considere de gran importancia, teniendo en cuenta que quien realiza estas auditorías debe ser una persona independiente de la dirección de la compañía o del área comercial, con el fin de adoptar medidas o acciones correctivas y preventivas correspondientes.

Toda la información recolectada en las auditorias debe ser transmitida y puesta en conocimiento de la dirección y aquellas personas responsables de la programación, alistamiento, ejecución y análisis de los cronogramas de las auditorias.

### **Análisis**

De acuerdo con lo anterior, la CCICC se encarga de recopilar y analizar toda la información obtenida por medio de las auditorias, garantizando el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, este análisis de información también se realizará de acuerdo con lo siguiente:

- Encuesta de satisfacción de la empresa afiliada cuando se programe reunión y este haya asistido a la misma.
- Encuesta de conocimiento de experiencia por parte de la empresa de interés del afiliado, cuando se haya agendado reunión y la asistencia de esta.
- Control del procesamiento de bases de datos solicitado por los afiliados.
- Análisis del desarrollo de cada proceso del área comercial de la CCICC.
- Evaluación y reevaluación de los procedimientos.
- Revisión de la aplicación de los requisitos legales bajo la ISO 9001:2015.
- Satisfacción y desempeño de las personas que hacen parte del área comercial.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>	VERSIÓN 001	Fecha: abril 2018
		Páginas: 15	

## Mejora

### Mejora continua

La CCICC, dentro de su política de calidad, la mejora continua busca el logro de los objetivos en un desarrollo sostenible en todos los procesos que implica el área comercial, abarcando las características de un SGC, aumentando la probabilidad de que estas se acerquen más a los objetivos de la empresa.

El establecimiento de metodologías que permita una deseable gestión y la mejora continua, basada en hechos y estrategias como:

- Desarrollo y ejecución de reuniones basadas en mejora continua.
- La delegación de responsables cuando se realicen reuniones de mejoramiento continuo.
- Planteamiento de propuestas y su seguimiento.

### Acciones preventivas

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena en búsqueda de la prevención de las no conformidades, aplica una serie de acciones preventivas que le permitirán:

- Determinar las posibles no conformidades.
- Evaluar las necesidades en el actuar en prevención de no conformidades.
- La determinación y el registro de dichas acciones.
- Verificación de las acciones tomadas.
- Asentar las inspecciones necesarias para la evaluación de las acciones preventivas.

### Acciones correctivas

Las acciones correctivas son aquellas que la compañía debe tomar para la eliminación de las principales causas de las no conformidades, esto necesitando inicialmente un previo análisis detallado de los motivos que causaron las no conformidades con el fin de que no se vuelvan a presentar, siguiendo los lineamientos con información documentada que permita:

- Una revisión exhaustiva que dieron lugar a las no conformidades.
- El análisis, evaluación y la implementación de las acciones correctivas pertinentes.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MC-001	
	<b>Manual de Calidad</b>		VERSIÓN 001	
			Fecha: abril 2018	
				Páginas: 15

- Mantenimiento de un control documental de todas las acciones correctivas que evidencien la efectividad de estas acciones.
- Seguimiento a las acciones correctivas y evitar que se vuelva a incurrir en no conformidades.
- Identificación de los procesos críticos del área comercial.