

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
Páginas: 19				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	Cámara de Comercio e Industria Colombiana Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	
			Fecha: Abril 2018	
				Páginas: 19

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- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018 <hr/> Páginas: 19

Tabla de Contenido

Introducción.....	4
Objetivos	5
Alcance	5
Simbología para el diseño de proceso y procedimiento a través de diagramas de flujo...	6
Flujograma de procesos	7
Caracterización de Proceso Agenda de Reuniones - Ciclo PHVA.....	8
Elementos específicos	9
Caracterización de Proceso Bases de Datos - Ciclo PHVA	11
Elementos específicos	12
Caracterización de Proceso Plan Exportador - Ciclo PHVA.....	13
Elementos específicos	14
Propuesta formato informe de gestión.....	15
Propuesta encuesta satisfacción cliente objetivo	16
Propuesta encuesta de satisfacción empresa afiliada	17
Propuesta encuesta de satisfacción clima organizacional en la CCICC.....	18
Manejo y Conservación	19

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	
			Fecha: Abril 2018	
				Páginas: 19

Introducción

El presente Manual de Procesos y Procedimientos, es una herramienta clave para garantizar y asegurar la calidad de los servicios que ofrece la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena. Facilitando la identificación de los elementos de los procesos, así como las especificaciones de procedimientos y los recursos necesarios para su ejecución.

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena tiene como fin promover, fomentar y fortalecer las relaciones comerciales y de inversión, ayudando a empresas de origen colombiano y chileno a generar oportunidades de alianzas y nuevos negocios.

Dicho lo anterior, se hace indispensable contar con un Manual de Procesos y Procedimientos el cual permita identificar cada una de las etapas que comprenden las actividades desde su origen hasta su terminación.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	
			Fecha: Abril 2018	
				Páginas: 19

Objetivos

El Manual de Procesos y Procedimientos tienen los siguientes objetivos:

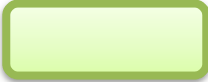


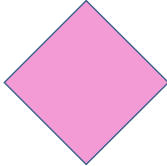


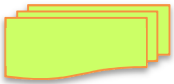


- Describir los procesos del área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, especificando los procedimientos que se integran en él.
- Detallar las operaciones que se realizan, los riesgos y las estrategias que se pueden utilizar según el proceso y procedimiento.
- Identificar a los responsables en la ejecución, control y evaluación del proceso.
- Apoyar en la inducción y capacitación de los practicantes en el área comercial de la CCICC.


Alcance

El presente Manual de Procesos y Procedimientos, abarca las actividades que se desarrollan en el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, a las actividades que desempeñan la directora comercial, la coordinadora de servicios, el practicante en su cargo de profesional comercial y a las empresas afiliadas.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19

Simbología para el diseño de proceso y procedimiento a través de diagramas de flujo

	Estado de inicio: indica el inicio del diagrama de flujo.
	Actividad: Representa la realización de una operación relativa a un procedimiento
	Documento: Representa cualquier tipo de documento, incluyendo los digitales, que se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Decisión: Indica un punto en el flujo que puede generar posibles caminos alternos, en este caso, puede ser “Si” o “No”.
	Bases de datos: representa el almacenamiento de datos en el sistema.
	Proceso Predefinido: Proceso que ya está definido previamente
	Serie de documentos: Representa documentos o informes múltiples
	Visto bueno: indica la aprobación o no en la finalización de una tarea
	Conectores: Conectan los símbolos, indicando el orden en el que se deben realizar las operaciones.

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19

Flujograma de procesos

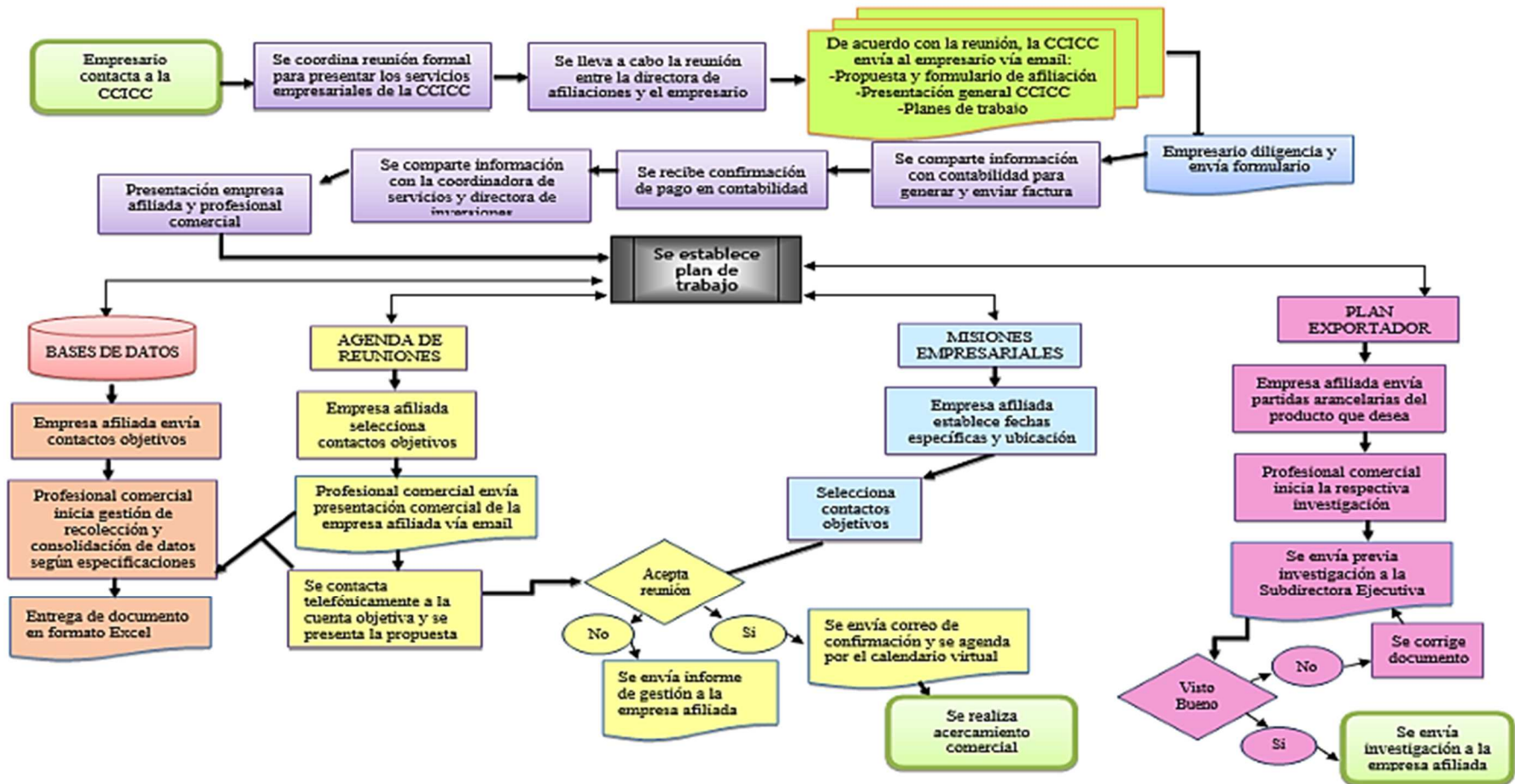



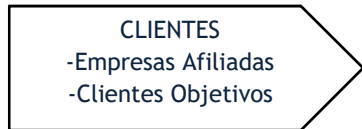
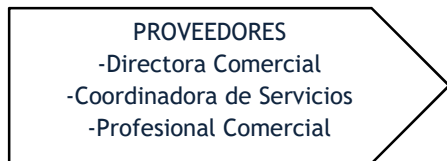
Figura 1. Flujograma de procesos. Elaboración propia.


	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018 Páginas: 19

Caracterización de Proceso Agenda de Reuniones - Ciclo PHVA

Proceso	Agenda de Reuniones Cód. CCICC-AR-001	Objetivo	Determinar estrategias que permitan optimizar los procedimientos en el agendamiento de reuniones
---------	--	----------	--


Entradas	P	A	Salidas
<ol style="list-style-type: none"> Plan de trabajo solicitado por la empresa afiliada. Presentación propuesta comercial. Selección cuentas objetivas. Envío informes de gestión. Retroalimentación de la empresa afiliada. 	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar y definir planes de trabajo semestrales de la empresa afiliada. -Seleccionar empresas y cargos objetivos. -Definir estrategias de comunicación escrita y verbal para lograr el acercamiento comercial. -Establecer plan de seguimiento hasta realización del acercamiento comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar acciones para corregir, para prevenir y para mejorar. -Cumplir con las metas semanales de reunión hasta completar las solicitadas en el plan de trabajo. -Ajustar los planes de seguimiento y mejora continua para dar cumplimiento al plan de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> Estadísticas de reuniones agendadas en el mes. Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento. Encuesta de satisfacción cliente objetivo y empresa afiliada. Continuidad en la afiliación.
	<p>H</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contactar al cliente objetivo vía telefónica. -Presentar verbalmente propuesta de reunión. -Enviar solicitud de reunión vía email. -Enviar retroalimentación a la empresa afiliada. -Realizar seguimiento a los clientes objetivos previamente contactados. -Confirmar datos: fecha, hora, ubicación y datos de contacto al momento de confirmar reunión. -Enviar correo de confirmación y agendar en el calendario electrónico tanto al cliente objetivo como a la empresa afiliada. -Realizar encuesta de satisfacción. 	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar requerimientos del plan de trabajo. -Verificar cumplimiento de las metas de reuniones semanales establecidas. -Verificar envío de retroalimentación y respuesta de la empresa afiliada. -Verificar cumplimiento de plan de trabajo. -Verificar que se estén aplicando los planes de acción para corregir, prevenir y mejorar los procesos y/o procedimientos en el agendamiento de citas. 	




	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018 Páginas: 19

Elementos específicos

RECURSOS	LIDERAZGO	SOPORTE
Computador, internet, teléfono, Skype, tarjetas de presentación, celulares	Directora de Afiliados - Comercial Coordinadora de Servicios Profesional Comercial	-Formato Informe de gestión -Plataforma Bitrix -Documentación digital Manual P & P's -Encuestas de satisfacción
RIESGOS	ESTRATÉGIAS	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
<ol style="list-style-type: none"> 1) No claridad en el plan de trabajo y sus funciones. 2) No se logre contacto directo con el cliente-cargo objetivo. 3) No se envíe solicitud-propuesta de acercamiento comercial a tiempo. 4) No se realice seguimiento. 5) No se confirmen datos al momento de confirmar reunión. 6) No se envíen los correos de confirmación de reunión. 7) Se posponga o se cancele la reunión. 8) Insatisfacción del cliente objetivo o empresa afiliada. 9) Incumplimiento con el plan de trabajo semestral. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Crear una plataforma digital interactiva interna (Intranet) en donde se encuentre la documentación del sistema digital y sus respectivos manuales. 2) Se recomienda preguntar si la persona con la que se está hablando en ese momento, es la persona a cargo, con el fin de no extenderse en la explicación, de no ser el caso, se recomienda entablar una relación amigable con el/la asistente del Gerente o cargo solicitado, pues generalmente manejan comunicación directa con él, además de gestionar su agenda. 3) Se recomienda enviar los correos de solicitud de reunión, el mismo día en el que se logró establecer comunicación directa con el cargo objetivo y no posponer el envío para días posteriores. 4) Para este punto se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> -Gestionar llamadas desde las 8:30 am hasta las 11:45 am y de 2:30 pm hasta las 4:45 pm. -Después de enviada la información vía e-mail se recomienda volver a contactar al cliente objetivo máximos dos días después. -Se recomienda usar un tono de voz amigable al momento de presentar la propuesta, se debe expresar de forma segura, clara y precisa, evitar leer en vez de ello, contar brevemente lo que se presenta. 	No. de reuniones solicitadas * No. De reuniones realizadas / 30 días

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018 Páginas: 19

	<ol style="list-style-type: none"> 5) Se recomienda volver a contactar al cliente objetivo de inmediato. 6) Se recomienda escribir en una hoja o en los stick notes del escritorio del pc, las reuniones agendadas, como método de recordación de envío de correos, o en su defecto, una vez terminada la llamada, enviar los correos de confirmación de inmediato. 7) Verificar cuál de las partes (empresa afiliada o cliente objetivo) cancela o pospone la reunión. Si fue la empresa afiliada seguir proceso según su requisito. Si fue el cliente objetivo, dependiendo la razón, se puede enviar un correo solicitando una posible nueva fecha se puede contactar al cliente al finaliza por lo menos tres o cuatro días después. 8) Verificar las razones de insatisfacción y tomar medidas correctivas, dependiendo el caso. 	
--	---	--

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	
			Fecha: Abril 2018	
		Páginas: 19		


Caracterización de Proceso Bases de Datos - Ciclo PHVA

Proceso	Base de Datos Cód. CCICC-BD-001	Objetivo	Determinar estrategias que permitan optimizar los procedimientos en el manejo de bases de datos.
---------	------------------------------------	----------	--

Entradas	P	A	Salidas
6. Listado de las empresas prospecto para las afiliadas. 7. Selección de empresas. 8. Diseño del formato en Excel para consolidar las bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la finalidad de la creación de la base de datos. - Determinar quién va a utilizar la base de datos - Identificar los datos a obtener. - Establecer el diseño de la presentación de información. - Establecer el cronograma de envío de base de datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a los parámetros establecidos. - Plasmar acciones correctivas de ser necesario. - Ajustar procesos en la elaboración de bases de datos. 	1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC). 2. Identificación documentada digital de SGC. 3. Procesos de elaboración de bases de datos documentados.
9. Revisión de base de datos.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el formato predeterminado a la hoja Excel. - Realizar búsqueda de los datos vía internet, revistas empresariales, tarjetas de presentación o comunicándose directamente con la empresa. - Recopilar y almacenar los datos en la hoja Excel. - Consolidar base de datos con diseño aplicado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si la información recopilada en la base de datos es correcta. - Verificar que se esté aplicando el diseño de presentación a la base de datos. - Verificar el correcto uso de la ortografía, gramática y redacción. - Verificar que se envíe la base de datos en los tiempos solicitados por la empresa afiliada. 	4. Oportunidades de mejora y correctivas identificadas. 5. Envío de base de datos de las empresas prospecto seleccionadas con contactos solicitados.


PROVEEDORES
 -Directora Comercial
 -Coordinadora de Servicios
 -Profesional Comercial

CLIENTES
 -Empresas Afiliadas
 -Clientes Objetivos

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19

Elementos específicos

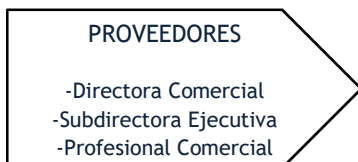
RECURSOS	LIDERAZGO	SOPORTE
Computador, internet, teléfono, Skype, tarjetas de presentación, celulares	Profesional Comercial Directora de Afiliados - Comercial Coordinadora de Servicios	-Formato Informe de gestión -Plataforma Bitrix -Documentación digital Manual P & P's -Encuestas de satisfacción
RIESGOS	ESTRATÉGIAS	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
<ol style="list-style-type: none"> 1) No se realice una apropiada selección de cuentas objetivas. 2) No se logre establecer contacto con las empresas objetivas. 3) No brinden datos de contacto correctos. 4) Se elimine la información. 5) No funcione el computador. 6) No guardar copia de la información en un lugar alternativo. 7) No se digite correctamente los datos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se recomienda perfilar la empresa por medio de la página web de las empresas objetivas, o buscar noticias acerca de ellas, esto brindará más información acerca del tamaño y situación actual en el mercado. 2) Muchas de las empresas tienen habilitado un botón de chat en sus páginas web, allí se puede preguntar por números alternos. Hay páginas web de agremiaciones que contienen información de muchas de las empresas objetivas. 3) Se puede verificar contactos y cargos por medio de LinkedIn. 4) Para los puntos 4, 5 y 6, se recomienda consolidar la información en drive, pues es menor el riesgo a que se pierda o no se guarde la información, una vez consolidados todos los datos, se descarga y se aplica el formato predeterminado. 5) Para el punto 7°, se recomienda usar Word para verificar ortografía, y verificar con la ayuda de un compañero que el formato y la digitalización hayan sido correctos. 	No. de bases solicitadas * No. de bases realizadas / 30


	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19

Caracterización de Proceso Plan Exportador - Ciclo PHVA

Proceso	Plan Exportador CCICC-PE-001	Objetivo	Determinar estrategias que permitan optimizar los procedimientos en la elaboración de planes exportadores.
---------	---------------------------------	----------	--


Entradas 1. Solicitud de plan exportador. 2. Investigaciones pertinentes a la solicitud. 3. Obtención de datos e información veraz y certera.	P <ul style="list-style-type: none"> - Plantear directrices para el proceso de elaboración de plan exportador. - Identificar mecanismos de control de calidad. - Establecer directrices de elaboración. 	A <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de plan de mejora y acciones correctivas en el proceso de elaboración del plan exportador. - Evaluar condiciones de elaboración. - Ajustar y tomar acción frente a las no conformidades. 	Salidas 1) Plan exportador
	H <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar planes exportadores acorde a las directrices y políticas del SGC. - Determinar la información necesaria para la investigación. - Ajuste de los procesos del desarrollo del plan exportador. 	V <ul style="list-style-type: none"> - Realizar auditorías de control de calidad. - Verificar fuentes e información utilizada para la elaboración de los planes exportadores. - Verificar tiempos de entrega del plan exportador al empresario. 	



	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19

Elementos específicos


RECURSOS	LIDERAZGO	SOPORTE
Computador, internet, teléfono, Skype, tarjetas de presentación, celulares, Data Sur, Legicomex	Profesional Comercial Directora de Afiliados - Comercial Coordinadora de Servicios, Subdirectora Ejecutiva	-Formato Informe de gestión -Plataforma Bitrix -Documentación digital Manual P & P's -Encuestas de satisfacción
RIESGOS	ESTRATÉGIAS	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
1) No claridad en el plan de trabajo 2) No se encuentre información solicitada. 3) Información desactualizada. 4) No se guarde copia del documento en un lugar alterno.	1) Crear una plataforma digital interactiva interna (Intranet) en donde se encuentre la documentación del sistema digital y sus respectivos manuales. 2) Para los puntos 2 y 3, siempre se recomienda buscar información en principales revistas y periódicos económicos y de comercio tanto del país origen como del país destino, allí la información es actualizada constantemente, muchos de los sitios web, cuentan con ayudas como chat o envíos de formularios en los cuales se puede solicitar información que no se encuentre o este desactualizada. 3) Se recomienda consolidar la información en la nube, para evitar que se pierda la información.	N/A

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	
			Fecha: Abril 2018	
				Páginas: 19

Propuesta formato informe de gestión


LOGO - Nombre empresa		Breve Descripción Empresa		
Contactos	Cargo	Correo Electrónico	Número de Contacto	Persona a Cargo CCICC
Medio Principal de Comunicación				

Tipo de Plan				
Plan de Trabajo	Reuniones			
	Bases de datos			
	Misiones			
Gestión Realizada	Reuniones Agendadas	Bases de datos enviadas	Misiones Realizadas	Plan Exportador
	Reuniones Pendientes	Bases de datos Pendientes		

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19	


Propuesta encuesta satisfacción cliente objetivo

NOMBRE EMPRESA				
AFILIADO	SI		NO	
Fecha y Hora de reunión				
1. ¿Cómo considera que fue la gestión de la Cámara de Comercio Colombo Chilena en el proceso de contacto con (Nombre del cliente objetivo)?				
2. ¿Cómo califica el cumplimiento del Director de Negocios en el horario acordado para la reunión? Siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación.				
1. ___	4. ___	Observaciones		
2. ___	5. ___			
3. ___				
3. ¿Qué aspectos resalta de la reunión?				
4. ¿El desarrollo de la reunión cumplió sus expectativas?				
5. ¿Volvería a realizar un acercamiento comercial con empresas afiliadas a la Cámara de Comercio Colombo Chilena?				
Comentarios y Observaciones:				

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos		VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19	

Propuesta encuesta de satisfacción empresa afiliada

NOMBRE EMPRESA			
Fecha y Hora de reunión			
1. ¿Cómo considera que fue la gestión de la Cámara de Comercio Colombo Chilena en el proceso de agendamiento de reunión?			
2. ¿Cómo califica el cumplimiento del cliente objetivo en el horario acordado para la reunión? Siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación.			
1. ___	4. ___	Observaciones	
2. ___	5. ___		
3. ___			
3. ¿Qué aspectos resalta de la reunión?			
4. ¿La reunión se realizó con el cargo solicitado?			
5. ¿El desarrollo de la reunión cumplió sus expectativas?			
Comentarios y Observaciones:			

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018
			Páginas: 19


Propuesta encuesta de satisfacción clima organizacional en la CCICC

La siguiente encuesta se realiza con el fin de evaluar el nivel de satisfacción general de los directivos y practicantes de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena. Por favor marque 1 a menor grado de satisfacción y 5 a mayor grado de satisfacción.

Tipo de personal	Laboral fijo		Practicante	
Edad	Menor de 25 años		Mayor de 25 años	
Sexo	Hombre		Mujer	

		1	2	3	4	5
1	En relación con las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, espacio, temperatura) etc.					
2	Tiene suficiente tiempo para realizar las labores habituales					
3	Su superior inmediato ¿tiene una actitud abierta para escuchar sus puntos de vista y escuchar sus opiniones?					
4	Con sus compañeros de trabajo esta					
5	Con el horario de trabajo esta					
6	Con la formación que recibe para el desarrollo de sus actividades en el área, esta					
7	Los recursos con los que cuenta son suficiente para desempeñar sus funciones laborales					
8	Conozco la misión y visión de la CCICC					
9	Cómo califica su nivel de satisfacción por realizar las prácticas en la CCICC					
10	En su área de desarrolla el trabajo en equipo					
11	Como califica la comunicación dentro del área de trabajo					
12	Como califica la gestión de la CCICC por mantener motivados a los practicantes					
13	Como califica las actividades culturales que la CCICC realiza					
14	Como califica el reconocimiento por su labor desempeñada					
15	Como califica el trabajo que realiza en la CCICC					

Comentarios y/o Observaciones	
-------------------------------	--

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC- MP&P-001	
	Manual de Procesos y Procedimientos	VERSIÓN 001	Fecha: Abril 2018	
			Páginas: 19	

Manejo y Conservación

Apoyando los métodos medioambientales y el fácil y rápido acceso que este manual debe tener para los practicantes de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, el presente Manual puede ser digitalizado.

Para facilitar el acceso a la información y la interacción, se recomienda utilizar una plataforma virtual e interactiva, de esta forma se conservará la información actualizada y minimizará el riesgo de pérdida, contaminación y deterioro.