

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL ÁREA COMERCIAL DE  
LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA COLOMBO CHILENA BASADO EN LA  
NTC ISO 9001: 2015

OSORIO NIÑO LAURA LORENA  
PIÑEROS CAMACHO SANDY FAIRES

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
BOGOTÁ D.C.  
2018

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL ÁREA COMERCIAL II  
DE LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA COLOMBO CHILENA BASADO EN LA  
NTC ISO 9001: 2015

OSORIO NIÑO LAURA LORENA  
PIÑEROS CAMACHO SANDY FAIRES

Asesor del trabajo  
ROCHA ALFONSO ANDRÉS

Trabajo de grado para optar al título como  
Profesional en Negocios Internacionales

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES  
BOGOTÁ D.C  
2018

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del Jurado

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

La Universitaria Agustiniiana por ser un segundo hogar de formación, a todos los docentes que contribuyeron en nuestro proceso, a todos nuestros compañeros, amigos y colegas con quienes hemos recorrido este trayecto tan importante.

Johana Zambrano, por su gestión y apoyo en la validación de la práctica profesional y trabajo de grado.

Andrés Rocha, tutor de este proyecto, por su dedicación, paciencia, tiempo, apoyo y orientación.

A las directoras y practicantes de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, quienes abrieron sus puertas para hacer posible la práctica profesional y así mismo su disposición para suministrar la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo.

## Dedicatoria

V

A Dios por ser mi primera fuente de inspiración y por permitirme llegar hasta acá, a mis padres Margarita y Raúl por ser mi constante apoyo, fortaleza y ejemplo de perseverancia que me han forjado a ser una persona de bien, a mis hermanos y sobrino por su indispensable amor y apoyo, a mi novio Camilo, por su ayuda y apoyo, a todos mis familiares que han participado en mi desarrollo personal y profesional de forma directa e indirecta.

*(Lorena Osorio)*

A mi familia quienes fueron guías, apoyo y ejemplo para poder alcanzar mis metas.

A mi madre María Antonia, el gran motor de mi vida.

A mi padre Alirio, por su apoyo incondicional.

*(Sandy Piñeros)*

**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).

**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).

**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).

La presente propuesta tiene como fin, el diseño de un sistema de gestión de calidad para el área comercial de la Cámara de Comercio Colombo Chilena basado en la norma ISO 9001: 2015, en el cual se estandarizan los procesos y procedimientos por medio de la creación de manuales, formatos y estrategias correctivas, preventivas y de mejora.

Lo que se pretende en un futuro, es lograr su implementación a fin de que los siguientes practicantes comprendan sus responsabilidades y funciones, logrando finalmente que ellos puedan adquirir nuevas capacidades, optimizar sus actividades y, en consecuencia, lograr la satisfacción del cliente por medio del mejoramiento continuo.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, manual de calidad, mejora continua, procesos, procedimientos, ISO 9001; 2015, Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena.

**Abstract**

The aim of the following proposal is the design of a Quality Management System address to the commercial area of the Colombo Chilean Chamber of Commerce and Industry based on the ISO 9001: 2015 standard, in which processes and procedures are standardized through the creation of manuals, formats and correctives, preventives and improvement strategies.

The intention in the future is to achieve its implementation so that the following interns can understand their responsibilities and functions and therefore, they can acquire new skills, optimize their activities and finally achieve customer satisfaction through ongoing improvement.

**Keywords:** Quality management, quality manual, ongoing improvement, processes, procedures, ISO 9001; 2015, Colombo Chilean Chamber of Commerce and Industry.

## Contenido

IX

Introducción	11
Planteamiento del problema	12
Enunciado del problema	13
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Justificación	13
Metodología	14
Marco de referencias	16
Marco teórico	16
Marco Conceptual	17
Versiones de la norma ISO.	20
Estado del arte	21
Capítulo 1:	23
Diagnóstico del área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	23
Reseña Histórica	23
Misión	23
Visión	23
Estructura Organizacional	24
Descripción del área de trabajo de los practicantes	24
Análisis del sector	25
Descripción del proceso del área comercial	30
Descripción del proceso	32
Capítulo 2:	33
Factores que inciden en la eficiencia y eficacia de los procedimientos del área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	33
Diagnóstico SWOT - CCICC	33
Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	36

Capítulo 3:	39X
Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado a la información documentada digital basado en la ISO 9001:2015 para el área comercial de la Cámara de Comercio Colombo Chilena	39
Situación ideal	39
Generalidades	39
Estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	40
Composición de la documentación	40
Caracterización del Sistema de Gestión de Calidad	41
Elementos específicos	42
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad documental	42
Comprensión de las necesidades	42
Partes interesadas.	42
Determinación del alcance de la norma y aplicabilidad.	43
Presentación del manual de Calidad	43
Presentación del manual de funciones	43
Presentación del manual de procesos y procedimientos	43
Control de registros	43
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Referencias	46
Listas de tablas	49
Listas de figuras	50
Anexos	51

Las normas ISO, en los negocios internacionales, se han convertido en una herramienta fundamental que brinda ventajas tanto a nivel competitivo como estratégico, debido a que su diseño e implementación considera, no solo los intereses, expectativas y satisfacción de las partes interesadas, sino que además contempla los riesgos e impactos que afectan al desarrollo sostenible en sus tres pilares: social, ambiental y económico. Un sistema basado en la norma ISO, garantiza la sostenibilidad de una organización reduciendo la improvisación y asegurando un funcionamiento y mejoramiento óptimo y continuo.

El presente proyecto tiene como fin diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la normativa ISO 9001: 2015 para el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, lugar donde se desarrolló la práctica profesional en el primer semestre del año 2018. La experiencia allí permitió analizar los puntos clave de mejora en la optimización de los procesos a fin de aumentar la competitividad y el desarrollo de las labores de manera que aseguren calidad para la satisfacción de los clientes internos (directores y practicantes) y externos (empresas afiliadas y sus prospectos comerciales).

En primer lugar, se realizó un diagnóstico de la situación actual de las actividades que realiza el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, en segundo lugar, se identificaron los factores que inciden en la eficacia y eficiencia de los procedimientos, consecutivamente, se diseñó un sistema de gestión de calidad, con sus respectivos manuales, enfocado a la información documentada digital, los cuales pueden ser verificados en los anexos adjuntos al trabajo.

Finalmente, se encuentran las conclusiones y recomendaciones a los que se han llegado gracias a las experiencias, análisis y desarrollo del presente proyecto.

## **Planteamiento del problema**

12

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena (CCICC) es una entidad gremial que se enfoca en fortalecer, promover y crear redes y alianzas empresariales y profesionales entre los mercados chilenos y colombianos. Dicho modelo apoya a las empresas que se enfrentan al desafío de generar un valor agregado y diferenciador en sus procesos comerciales, permitiéndoles ser más competitivos y ganar un mejor posicionamiento en el mercado nacional e internacional.

La CCICC cuenta con una trayectoria aproximada de nueve años generando relaciones entre empresarios de los dos países, los cuales buscan realizar inversiones, abrir nuevos mercados o generar alianzas estratégicas, por tanto, la CCICC y su función de intermediario, ha hecho que el acercamiento entre empresarios sea más fácil y efectivo. El surgimiento de la CCICC se da partiendo del Tratado de Libre Comercio entre Colombia con Chile, el cual fue registrado para el 27 de noviembre de 2006, entrando en vigor el 8 de mayo de 2009 aproximadamente nueve años, de lo anterior se busca constantemente una relación concentrada en el mejoramiento continuo y ser un referente diferenciador.

Para poder impulsar una dinámica diferenciadora se necesita que cada uno de los procesos internos, a nivel comercial, se encuentren estandarizados y que sean comprensivos y adaptados efectivamente por cada uno de los colaboradores quienes son el puente directo entre la empresa afiliada y su objetivo comercial. Sin embargo, la CCICC no cuenta con un manual que defina la cantidad de operaciones, los objetivos, las estrategias, los procedimientos, las estructuras y demás características que se vean relacionadas con la gestión de calidad con las que se debe identificar el área comercial en lo que corresponde a procesos internos de desarrollo de la operación, por lo tanto se evidencia una fuerte necesidad de estandarizar y optimizar por medio de la normativa ISO 9001 los procesos que se llevan a cabo en esta área estratégica de la compañía.

La CCICC debe asegurar que todos sus procesos sean eficaces, brindando practicidad y mejoramiento continuo en cumplimiento de las necesidades de innovación y progreso exigidas por el mercado y los clientes. Cuando se habla de mejoramiento continuo, lo que se busca es fortalecer y promover las relaciones comerciales entre los dos países por medio del área comercial, la consolidación de los procesos que puedan verse inmersos en el desarrollo de la CCICC con respecto a las empresas que se encuentran afiliadas y las que aún no lo están, por

ende, la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) es una herramienta que asegura que todos los procesos internos se están desarrollando de tal manera que garanticen eficiencia y efectividad. 13

### **Enunciado del problema**

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena a pesar de tener unos procesos estandarizados para realizar cada una de sus actividades en el área comercial, no cuenta con dicha información documentada, lo cual no permite que se evidencie la evolución y la puesta en marcha de la optimización de cada una de las labores designadas para esta área. Por lo anterior, se plantea el siguiente interrogante:

¿Cómo estructurar un sistema de gestión de calidad para el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena basada en la ISO 9001:2015?

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Diseñar un sistema de gestión de calidad para el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena basado en la ISO 9001:2015.

#### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual del manejo de los procesos y procedimientos del área comercial de la Cámara Colombo Chilena.
- Establecer los factores que inciden en la eficiencia y eficacia de los procedimientos del área comercial de la Cámara Colombo Chilena.
- Diseñar un sistema de gestión de calidad enfocado a la información documentada digital.

#### **Justificación**

La Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, tiene catorce practicantes que se desempeñan en el área comercial, dos practicantes en el área comercial Chile, dos practicantes para el área de inversiones, y cuatro practicantes en el área de comunicaciones. Los practicantes se desempeñan en sus áreas de trabajo por un periodo de seis meses, una vez terminado este periodo comienza una nueva etapa de selección e inducción.

El proceso de inducción está en primer lugar a cargo de la directora de afiliados y la coordinadora de servicios y, en segundo lugar, está a cargo de los practicantes quienes deben asesorar en una semana a los nuevos integrantes.

Al no tener un sistema de gestión de calidad documentado la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, puede enfrentar las siguientes eventualidades:

- No hay control de la información que se brinda de un practicante a otro, al momento de la inducción.
- Se puede brindar información errónea o confusa de los procedimientos en el área comercial.
- El practicante tiende a anotar las explicaciones en una libreta, sin embargo, no siempre va a tener dicha información a mano o, en su defecto, no haya realizado anotaciones puntuales.
- No se pueda verificar, ni medir los resultados del practicante en el cumplimiento de los requerimientos de la empresa afiliada
- Falta de claridad en las funciones, responsabilidades, procesos y procedimientos por parte del practicante, lo que puede afectar el direccionamiento estratégico y el cumplimiento de metas.

En este sentido y teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se identificó la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad enfocado a la información documentada digital para el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, basados en el Sistema de Gestión de Calidad de la normativa International Organization for Standardization (ISO) 9001: 2015, pilar del desarrollo empresarial a nivel internacional, a fin de estandarizar los procesos y procedimientos y aportando estrategias correctivas, preventivas y de mejora que contribuyan al cumplimiento de objetivos y satisfacción del cliente.

### **Metodología**

A continuación, se describe el enfoque y tipo de investigación a desarrollar, así como las fuentes para la recopilación de datos. El enfoque de investigación a trabajar es cualitativo, este tipo de investigación permite el estudio, diagnóstico y análisis de los procesos que se desarrollan actualmente en la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, tomando datos primarios y secundarios que aportan al desarrollo de la investigación.

Según (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006), el enfoque cualitativo debe ayudar a resolver problemas y aportar conocimiento, por ende, las fuentes primarias y secundarias que se trabajarán son: la experiencia personal y laboral de cada uno de

los practicantes de la CCICC, información interna de CCICC, informes de gestión, recursos electrónicos, y repositorios de universidades nacionales e internacionales. 15

La metodología que se va adoptar es de tipo descriptivo, el cual es definido por (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006), como formas de especificar las propiedades y características que se someta a un análisis después de la recolección de los datos, es decir, basados en la experiencia, en los diagnósticos y en la información interna, se podrá: recopilar, seleccionar, organizar, y evaluar la información generando así una investigación más detallada de los procedimientos internos en el área comercial de la CCICC.

Para el desarrollo del presente trabajo, se realizó un diagrama de procesos del área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, se efectuó una encuesta de diagnóstico documental del sistema de gestión de calidad a la Directora Comercial de la CCICC, Rosa Ramírez, adicionalmente, se realizó un benchmarking en el que se puede determinar características diferenciadoras entre las cámaras de comercio regionales e internacionales. Sumado a lo anterior, hubo participación de las autoras del presente proyecto, al seminario de actualización de la “Norma ISO 45001” llevada a cabo el 5 de abril de 2018 por el docente de certificación de sistema de gestión de ICONTEC, Arístides Rodríguez, en el que se habló de la estructura de alto nivel de la norma ISO, el cual integra múltiples sistemas de gestión favoreciendo la generación de una cultura organizacional en sistemas de gestión. Finalmente, el cuerpo del trabajo se basa en el instructivo de la norma ISO 9001: 2015.

### Marco teórico

Uno de los grandes impulsores del tema de calidad es William Eduard Deming (citado por Gehisy, 2010) quién establece que un ambiente de integración entre los clientes, el personal, los inversionistas, los proveedores y la comunidad junto con el mejoramiento continuo y la cooperación, son los factores críticos a fin de la obtención de la calidad y consecuentemente la satisfacción de las necesidades de los stakeholders.

En el caso de Kaoru Ishikawa (también citado por Gehisy, 2010) cuya contribución fue el diagrama de pescado, conocida como diagrama de causa y efecto. Ishikawa se inclinó hacia las técnicas estadísticas, expuso que la calidad es un tema que debe extenderse a todas las áreas de la organización con el fin de lograr sinergias, beneficios económicos, sociales y laborales, por medio de la capacitación se enseñaban siete herramientas que contribuían a resolver problemas fácilmente en la organización ; la gráfica de Pareto; el diagrama de causa-efecto; la estratificación; la hoja de verificación; el histograma; el diagrama de dispersión y los gráficos de control.

Teniendo en cuenta el campo de acción en el que los practicantes interactúan directamente con la empresa afiliada y su cliente objetivo, es de gran importancia considerar las contribuciones del especialista en calidad, en el área de servicios, Jan Carlzon (citado por Gehisy, 2010) él crea el concepto de “Momentos de verdad” y “la pirámide invertida”, el primero es el tiempo estimado en el que un colaborador tienen contacto con el cliente, se considera crucial dicho momento, pues el colaborador representa a la compañía como uno, el segundo es el poder de dicho colaborador pues la calidad se logra también a través de la gente. La estrategia se trata de documentar todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio, lo que se conoce como el “ciclo del servicio”.

Es importante resaltar la labor que muchas empresas realizan al motivar a sus colaboradores resaltando un excelente desempeño, sin embargo, también es importante reconocer las áreas de mejora, aun cuando todo parece estar bien, como se establece en la filosofía japonesa Kaizen (expuesto por Nakamuro, 2016) quien expone que la teoría de Kaizen significa “autodesarrollo continuo”, es decir, que es un proceso que ocurre desde el interior el cual implica reconocer, entre otras variables, los factores negativos como punto de partida para el cambio y para asegurar su constancia, Kaizen debe ser un ciclo continuo que además implique liderazgo.

Dicho lo anterior, se puede explorar el concepto de Ciclo PHVA aportado inicialmente por 17 Walter Shewhart y consecutivamente complementado por Edward Deming (citado por Moreno, 2017) cuyo propósito es el mejoramiento continuo sobre los procesos en las organizaciones por medio de la planificar, hacer, verificar y actuar. Esta herramienta de gestión de calidad permite optimizar la productividad, además disminuye costos e incrementa la rentabilidad, logrando mantener estos beneficios en forma constante, progresiva y continua, según la norma ISO 9001: 2015 (citado por ISOTools, 2015).

### **Marco Conceptual**

La calidad es un factor que se relaciona con la función humana, siendo así que su existencia se ha visto ligada desde siempre, teniendo en cuenta que el nivel de desarrollo ha sido progresivo partiendo de las necesidades que van surgiendo. Se puede evidenciar que en el Génesis (citado por Diego, s.f.) “Para los estudiosos de la calidad, su primera mención se hace en el Génesis al narrar la creación del mundo en seis días”. Por otro lado, la historia y su correspondiente desarrollo se basan en las condiciones y necesidades que el ser humano iba desarrollando a medida de sus descubrimientos, lo cual permitió que este desarrollo se dividiera por etapas, soportado en que a partir de los años ochenta se evidenciara como tal un proceso inmerso en la estrategia.

En el siglo XIX, época de la revolución industrial, justo en el momento en que la mano de obra del ser humano, en algunas áreas, empezaba a ser reemplazadas por mecanismos que hicieron más productivas a las compañías y cuando la exigencia en la línea de producción se hacía más compleja, sumado a que se encontraban en la primera guerra mundial, surge el inspector, el cual cumplía con la función de supervisar que las acciones y/o procesos se estuvieran cumpliendo a cabalidad, siendo este uno de los primeros indicios de control de calidad (ISOTools, 2016).

Adicionalmente, entre los años 1930 y 1950, al ver que la supervisión era un proceso que favorecía que la productividad fuera efectiva y eficiente, descubrieron que no solo la inspección era fundamental, sino que además encontraron una gran importancia en los controles estadísticos como algo de mayor relevancia, teniendo en cuenta los desarrollos tecnológicos de la época (ISOTools, 2016).

Luego de esto, entre 1950 y 1980, las empresas se dan cuenta que este control estadístico 18 ya no es suficiente y para hacer más eficiente las operaciones se evidencia que es bastante útil segregar cada proceso en etapas. Por medio de un plan piloto y tras seguimientos se detectaron fallas, es allí donde se empieza a formalizar los primeros sistemas de calidad y como consecuencia el enfoque deja de ser a la cantidad de producción (ISOTools, 2016).

Es importante tener en cuenta que la evolución del sistema de calidad ha tomado gran importancia en el transcurso del desarrollo industrial y de los procesos internos de las diferentes compañías. A partir de los años ochenta hasta los noventa, se empieza a tener una visión con respecto a que la calidad es un tipo de estrategia, ya que durante esta época la calidad se implanto como parte de un proceso guiado al continuo mejoramiento de las compañías, es decir, que generó gran importancia en el campo empresarial, una ventaja competitiva frente a las demás compañías, basándose en que su intención parte de la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Ya para los años noventa en adelante, la figura del cliente empieza a tomar mucha más importancia, convirtiéndose en uno de los indicadores de calidad más fuertes, ya el término de calidad no solo está enfocado a unos cuantos aspectos, sino que ya reúne todas las características que brindan aptitudes a las compañías para ser competitivas frente a otras (ISOTools, 2016).

La calidad se puede definir como el conjunto de propiedades, características y/o especificaciones que cumplen con las expectativas y exigencias del consumidor logrando satisfacer las necesidades del mercado. Lo anterior significa que la calidad no solo hace referencia al producto en sí mismo, sino también al nivel de satisfacción en relación con la demanda de los consumidores.

Un sistema de gestión de calidad es “un mecanismo operativo de una organización para optimizar su proceso” (Pérez Porto & Gardey, 2016). Lo que resume el conjunto de características como objetivos, procesos, estándares, responsables, entre otras que permiten el desarrollo competitivo de las compañías que adoptan esta metodología. El Sistema de Gestión de Calidad se orienta al acoplamiento de recursos y procesos con el fin de satisfacer las necesidades del mercado.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene una aplicabilidad en cualquier campo empresarial, lo cual lo convierte en una estrategia competitiva en la actualidad, a medida que ha transcurrido el tiempo el Sistema de Gestión de Calidad ha tenido gran acogida en las diferentes industrias, dado

a que esto es visto como un valor agregado en disposición de las exigencias de los mercados 19 globales. No obstante, esta herramienta es empleada para planear, realizar y supervisar los propósitos que desea tener la compañía previamente. A parte de considerarse una estrategia competitiva también se resaltan las diferentes ventajas, las cuales no solo son para beneficio del cliente externo, es decir, no solo hace a las compañías competitivas, también permite que sus procesos sean estandarizados, organizados y responsables con la organización, adicionalmente, el Sistema de Gestión de Calidad otorga una serie de ventajas comerciales, operativas, organizativas y competitivas que le permiten desenvolverse con mayor facilidad en los diferentes mercados.

De acuerdo con (ISO, 2018) la Organización Internacional para la Estandarización, es una organización no gubernamental de relevancia a nivel mundial, la cual se conforma por 161 organismos nacionales de normalización, es decir, personas que se reúnen con el objetivo de proyectar y emitir normas de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la gestión de calidad.

Esta organización se crea en el año 1947 con el objetivo de impulsar la estandarización de los procesos y el mejoramiento continuo con respecto a las relaciones entre los países. Por medio de sus miembros, los cuales son expertos en diferentes temas, comparten sus conocimientos, siendo empleados para extender normas de manera internacional basadas en las exigencias de los diferentes mercados a nivel global (ISO, 2018).

Según (Normas 9000, 2017) la Organización Internacional de Normalización, por sus siglas en inglés ISO, es una norma internacional, de cumplimiento voluntario, la cual considera las actividades de una organización independientemente del sector económico, dicha norma se enfoca en la satisfacción de las necesidades del cliente y en la capacidad de suministrar bienes y servicios que cumplan con los requerimientos y parámetros tanto internos como externos de la organización. Su implementación otorga una posición competitiva, segura y confiable en el mercado.

Tabla 1.

*Versiones Norma ISO*

Versiones ISO 9001		
1987	1994	2015
Se dio su primera publicación, por lo tanto, ha sido empleada por las empresas, las cuales han ofrecido un valor agregado y han empezado a optimizar sus procesos	Los cambios que se dieron en esta modificación se vieron orientados a las industrias de alta producción, como las fábricas	Esta versión es más abierta a la adecuación del SGC, en estos términos es visto más como una herramienta que como una finalidad, sus mejoras están enfocadas a la implementación del ciclo PHVA, lo que quiere decir que busca optimizar los procesos internos para generar mayor impacto positivo en el momento que se quiera llegar al cliente final.
2000	2008	
Deja de ser empleada solo para control y se desarrollan características que marcan un poco más robusta la normativa, como la implementación de procesos, lo cual permite que los objetivos sean gestionados de una manera más eficiente.	En esta versión permite que la empresa defina cuáles son sus objetivos con el fin de identificar cuáles son sus clientes y de esta forma identificar las necesidades a las que se va a acudir, con esta versión se avala la calidad con la que cumplen los productos y/o servicios.	

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de (Marianela, 2018)

Teniendo en cuenta que las variaciones entre las diferentes versiones de esta normativa se caracterizan por la exigencia que demanda el mercado, estas actualizaciones se basan en que su estructura es de una categoría alta, la cual permite un mejoramiento estratégico, proporcionando bases robustas para un desarrollo organizacional sustentable, lo cual aporta conexión y relación en lo correspondiente a los SGC de la norma ISO.

Por otro lado, lo que se busca con esta normativa es el mejoramiento y la optimización de los procesos de la empresa mediante un SGC que permita que la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena cuente con una estructura documentada de los procedimientos, con el fin de que la gestión de cada uno de ellos se presente de manera sistematizada, aportando organización,

(ICONTEC Internacional, 2015) la estructura se clasifica en:

- Alcance: debe determinar los límites, cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y los servicios de la organización.
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operaciones
- Evaluación de desempeño
- Mejora

En efecto, la estructura de este SGC se contempla como una guía en la cual se establece el cumplimiento constante de los requisitos considerados como una necesidad y un desafío organizacional.

### **Estado del arte**

En este punto, es relevante mencionar investigaciones y propuestas de implementación de un sistema de gestión de calidad elaborado por diferentes instituciones, como es el caso Peña (2012) cuyo objetivo era la implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma internacional ISO 9001 versión 2008 para la empresa Quality & Consulting Group S.A.S, en el desarrollo del trabajo, logró obtener una visión clara de la situación real de la organización y así mismo realizar una proyección frente a una situación ideal mediante la estandarización de procesos para materializar el conocimiento sin alterar los estándares de los servicios ya prestados por la organización.

En adición, el estudio realizado por Bohórquez Ramírez & Forero Beltrán (2014) quienes desarrollaron un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008 para la empresa Aponte Creativos S.A.S, los resultados fueron la creación de la documentación de procesos por medio de formatos, la creación de un manual de calidad enunciando los

compromisos, políticas y objetivos y se caracterizaron los procesos por medio de indicadores 22 de gestión para realizar seguimiento al desempeño de las personas responsables de los procesos.

Para mejorar el desarrollo organizacional y generar una ventaja competitiva González (2016), diseñó un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa Britel S.A en Quito – Ecuador. En conclusión, el sistema de gestión de calidad hace que se garantice que los procesos sean de forma ordenada, sistemática, eficiente y certificable, aportando una mayor ventaja competitiva, sumado a ello, brinda pautas de cómo debe operar la empresa brindando modernización.

Correspondiendo al objeto principal del trabajo, Sepúlveda Garcés & Villegas Mejía (2014) diseñaron la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa Lumicentro. El resultado fue el mejoramiento de la planeación estratégica de Lumicentro, se estableció manual de calidad, de procedimientos, de funciones y responsabilidades y se realizó la documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requerimientos.

De manera semejante, Guerrero (2012) desarrolla una aproximación a los manuales de funciones, procesos operativos, procedimientos e instructivos para el área de almacén de la empresa Representaciones IP Ltda. Se infiere que el desarrollo de dicho trabajo constituye una propuesta enfocada al mejoramiento de los procesos y controles, ayudando clasificar las actividades asignadas, contribuyendo finalmente al crecimiento organizacional.

Teniendo en cuenta las distintas investigaciones enfocadas a la creación de un Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2015, sumado a las experiencias y casos de empresas que aceptaron realizar dicho proceso, se halló la necesidad de diseñar un sistema de gestión de calidad enfocado a la información documentada digital para el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena basado en la ISO 9001: 2015, que se adecue con la estructura, tamaño y plan organizacional de la Cámara, aportando a su crecimiento y dinamismo en el marco nacional e internacional.

**Diagnóstico del área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena****Reseña Histórica**

La Cámara de Comercio e Industria 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.

**Misión**

De acuerdo con la Cámara Colombo Chilena (Colombochilena, 2018) su misión es potencializar el desarrollo social y económico de Colombia y Chile a través de una alianza empresarial innovadora de comercio e inversión.

**Visión**

Según la Cámara Colombo Chilena (Colombochilena, 2018) su visión es ser la Cámara binacional referente y admirada en la región, por agregar valor e impulsar la dinámica del mercado mediante la innovación.



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

### Descripción del área de trabajo de los practicantes

Cargo: Profesional Comercial Colombia

Practicantes: Laura Osorio y Sandy Piñeros

Funciones:

1. Ser el intermediario de comunicación entre las empresas afiliadas, los clientes objetivos y la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena.
2. Brindar apoyo al área comercial en la coordinación de agenda de negocios en Chile y Colombia.
3. Realizar investigaciones comerciales y/o económicas (fichas técnicas de requisitos arancelarios y en general información requerida para fines empresariales y de comercio).
4. Consolidación de bases de datos para apoyo comercial.
5. Soporte y acompañamiento en la coordinación y organización de misiones comerciales, conferencias, foros, desayunos empresariales y conversatorios.
6. Apoyar la planificación de los diferentes tipos de eventos, objetivos y etapas de producción.

Para el siguiente punto, se evaluaron a las entidades directamente competitivas a nivel nacional e internacional, es decir, las principales Cámaras de Comercio de Colombia y a las principales Cámaras internacionales.

Es importante señalar de antemano, que las Cámaras de Comercio nacionales cuentan con apoyo económico de entidades gubernamentales, a diferencia de las Cámaras Internacionales que dependen directamente de los aportes de las empresas afiliadas y de las alianzas estratégicas, en el caso de la Cámara Colombo Chilena, de entidades como Pro Chile, la Embajada de Chile, Datasur y Alianza del Pacífico.

*Benchmarking Cámaras de Comercio Regionales Vs. Cámaras de Comercio Internacionales Vs. Cámara de Comercio Colombo Chilena.*

	<b>Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia</b>	<b>Cámara de Integración Colombo Peruana</b>	<b>Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena</b>
Página Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La página posee en su mayoría hipervínculos, y tiene gran visibilidad, es un poco simple al no poseer imágenes.</li> <li>➤ Es visible la barra de búsqueda.</li> <li>➤ La página tiene la opción de mantener informados a las personas de los eventos culturales que realizan y a su vez cuentan con una revista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene una amplia gama de imagen que alimentan a la página y la hace más atractiva, sus títulos hacen que sea fácil navegar en ella, y cabe resaltar que cuentan con un informe económico de Perú, lo que permite ver en qué situación económica se encuentra el país.</li> <li>➤ No cuenta con la barra de búsqueda.</li> <li>➤ No cuentan con una revista que pueda mantener informados a la comunidad.</li> </ul>	<p>Sobre el diseño de la página, la cámara de Medellín es un poco pobre ya que no tiene gran variedad de imágenes que enriquecen a la página, es totalmente diferente en el caso de la Cámara Colombo Chilena ya que si tiene incorporadas más imágenes y a su vez tiene más títulos que permite a la persona ingresar a la página y le genere mayor intriga. Cabe resaltar que siempre debe estar la barra de búsqueda para hacer más dinámica el ingreso a la página, la Cámara Colombo Chilena no cuenta con esta opción, como si lo tiene la de Medellín, en cuanto a mantener informados, las dos están casi en el mismo nivel ya que la de Medellín cuenta con noticias, pero la Colombo Chilena tiene varias opciones como lo son los Newsletters, Boletines y noticias. Las dos manejan Facebook, Twitter, pero la Cámara Colombo Chilena tiene una red social llamada LinkedIn que permite dar a conocer a más personas sobre la Cámara.</p>
Redes Sociales	<p><b>Facebook</b>  <u>Me gusta:</u> 39 263  <u>Seguidores:</u> 39 361</p> <p><b>Twitter</b>  <u>Me gusta:</u> 1.823  <u>Seguidores:</u> 11 mil</p>	<p><b>Facebook</b>  <u>Me gusta:</u> 103  <u>Seguidores:</u> 107</p> <p>Manejan tres redes sociales, Facebook, Twitter y LinkedIn.                      No hacen publicaciones a menudo.</p>	<p>En cuanto a Perú, las dos Cámaras no cuentan con la barra de búsqueda, sobre tener informados a las personas la Cámara Colombo Peruana no cuenta en el momento con una revista, pero si brindan información de cómo está el país en este momento, lo que es bastante bueno a la hora de hacer negocios y que la fuente de la información es confiable, también tiene un calendario de ferias que se puede visualizar ingresando a un hipervínculo.</p> <p>Los aliados de la Cámara Colombo Peruana son 21, como: Embajada del Perú en Colombia, Fenalco, Datasur, Ruta Medellín, Corferias Bogotá, Club de ejecutivos empresarios y emprendedores del Valle del Cauca, La comunidad de gestión y negocios para la construcción, entre otros. Por otra parte esta la Cámara Colombo Chilena solo tiene 4 aliados como Pro Chile, ministerio de relaciones exteriores, Datasur y la alianza del pacífico.</p>
Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Servicios registrales</b> (Registro mercantil, Registro único de proponentes, Registro ESAL y el Registro Nacional de Turismo)</li> <li>2. <b>Servicios Empresariales</b> (Servicios Especializados y Servicios Básicos)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoría y consultoría especializada.</li> <li>2. Eventos y promoción comercial.</li> <li>3. Formación y capacitación.</li> <li>4. Estudios e investigaciones.</li> </ol> <p>Misiones académicas.                      Cuentan con 21 aliados.</p>	

	<b>Cámara de Comercio de Bogotá</b>	<b>Cámara de Comercio Colombo Americana</b>	<b>Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena</b>
Página Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contiene módulos de información sobre creación de empresa, fortalecimiento de esta, conciliaciones y servicios dirigido hacia las empresas.</li> <li>➤ Señala servicios adicionales como capacitación y eventos, además cuenta con una sección de noticias, calendario de eventos, enlaces de redes sociales, filiales, recursos de atención al cliente.</li> <li>➤ Provee de la información necesaria, planteada claramente en las diferentes opciones de consulta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Página dinámica</li> <li>-Cuenta con enlaces que permiten conocer la Cámara, actividades como comités, eventos, desarrollo de negocios, comunicaciones y afiliaciones</li> <li>-Muestran las ciudades en las que se encuentran</li> <li>-Presenta sus patrocinadores y aliados internacionales por medio de video.</li> </ul>	<p>Es importante resaltar que la labor de las Cámaras Internacionales es servir como intermediario entre empresas nacionales e internacionales con el fin de generar un acercamiento entre los países en relación en materia comercial.</p> <p>La Cámara de Comercio Colombo Chilena en su página web cuenta, de igual manera, con dichos accesos y características similares a las analizadas, no obstante, enfatizamos en la simplicidad y sencillez que esta representa, encontramos que en cuanto a sus redes sociales cuenta en Facebook con 365 seguidores y 354 me gusta, el Twitter cuenta con 709 seguidores y alrededor de 1.174 tweets, LinkedIn con 391 seguidores. Es evidente que la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena no es tan conocida en nuestro país, siendo las redes sociales el medio de difusión de información y generación de contactos más importante en la actualidad, esto hace que la CCICC se encuentre en desventaja ante las demás Cámaras de Comercio.</p>
Servicios	<p>Cursos virtuales por medio de una plataforma, Desarrollo de eventos, Asesoría en la creación de empresa, Servicio de renovaciones, inscripciones, certificaciones de todo tipo de compañía. Apoyo en el mejoramiento empresarial (innovación, estrategia empresarial, finanzas, producción y calidad, etc.) Inscripciones y renovación de matrículas y diferentes tipos de registros, Mediador entre las empresas en cuanto arbitraje y conciliación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Networking</li> <li>2. Asesorías en visas</li> <li>3. Oportunidades de inversión</li> <li>4. Misiones y agendas comerciales</li> <li>5. Investigaciones de mercado</li> <li>6. Listas de contactos</li> <li>7. Ferias</li> <li>8. Consultas de comercio exterior</li> <li>9. Eventos</li> <li>10. Noticias</li> <li>11. Comunicados</li> <li>12. Multimedia</li> <li>13. Suscripciones</li> </ol>	<p>En cuanto a los servicios que ofrecen, encontramos que, en comparación con las demás Cámaras analizadas, los servicios ofrecidos son similares, teniendo en cuenta que el fin de las cámaras es el apoyo a los empresarios en el aspecto comercial y de asesoramiento, evidenciamos que la CCICC en cuanto a sus servicios empresariales cuenta con una ventaja competitiva amplia, dado a que son más abiertos al servicio personalizado a cada empresario.</p>

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página web (Cámara de Comercio de Medellín, 2018), (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018), (Cámara de Integración Colombo Peruana, 2018), (Cámara de Comercio Colombo Americana, 2018) y (Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, 2018).

*Benchmarking Cámara de Comercio Italiana Vs. Cámara de Comercio Colombo Chilena*

Cámara de Comercio Italiana para Colombia	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena
<p>Página Web</p>	<p>Precios</p>
<p>La página de la Cámara Colombo Italiana tiene un fondo y diseño bastante llamativo, con iconos grandes e información a la mano, además de contar con secciones establecidas con información de eventos o temas importantes; la página de la Cámara Colombo Chilena tiene toda la información a la mano, sin embargo podría mejorar en cuestión de agrupar en iconos información relacionada para reducir el uso de espacio y facilitar el acceso, ambas páginas están organizadas, sin embargo la página de la CCICC también podría mejorar en el aspecto del fondo, volverlo más interactivo; un aspecto en común es que las páginas web de las demás Cámaras tiene el mismo formato.</p>	<p><b>Colombo Italiana</b>                      Pequeñas empresas: COP 1'359.750                      Medianas empresas: COP 2'425.500                      Grandes empresas: COP 4.042.500</p> <p><b>Colombo Chilena:</b>                      Pequeña Empresa \$1.995.000 COP                      Gran Empresa \$2.953.823 COP                      Empresa Emprendedora USD 300</p>
<p>Servicios</p>	<p>Beneficios</p>
<p>En cuanto a servicios ofrecidos la Cámara de Comercio Colombo Chilena ofrece 12 servicios, mientras que la Cámara de Comercio Colombo Italiana tiene 6 categorías, los cuales poseen una serie de beneficios, el plus de la Cámara Colombo Chilena es su gestión ofrecida debido a que el mejor método de obtener y cerrar negocios es por medio de reuniones, y la Cámara Colombo Chilena ofrece el doble y hasta el triple que las demás.</p>	<p>Los beneficios adicionales que ofrece la Cámara Colombo Italiana a diferencia de la chilena son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de traducción en documentos y en encuentros de negocios.</li> <li>- Ayudas para estudiar en Italia.</li> <li>- Asistencia para obtener los mejores precios del mercado en: Aerolíneas, hoteles, restaurantes, escuelas de idiomas, aseguradoras, entre otras.</li> </ul>

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página web (Cámara de Comercio Italiana para Colombia, 2018) y (Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, 2018).

*Benchmarking Cámara de Comercio Colombo Canadiense Vs. Cámara de Comercio Colombo Chilena*

Cámara de Comercio Colombo Canadiense	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		
Servicios	Organigrama y Aliados		
<p>La Cámara de Comercio Canadiense brinda una cantidad menor de agendamientos comerciales comparado a la Cámara Colombo Chilena que brinda como mínimo 16 al semestre en la mayoría de las empresas. El servicio que brinda a los empresarios se hace distinguiendo a cada clúster, permitiendo una atención más especializada a cada empresa.</p> <p>Ambas Cámaras apoyan un plan de exportación o importación dependiendo de las necesidades de los clientes.</p> <p>Así mismo existen beneficios sobre los eventos que las Cámaras realizan, los afiliados a la Cámara Colombo Chilena tienen beneficios en la elaboración y participación de conferencias.</p> <p>Los servicios que ofrecen ambas Cámaras son muy homogéneos, siendo estos los agendamientos, estudios de mercado, organización de eventos académicos, sociales, culturales, deportivos y capacitaciones, organización de ferias nacionales e internacionales, Misiones empresariales en Colombia y Canadá. El relacionamiento estratégico, facilita el contacto con el alto gobierno y autoridades competentes para asuntos de interés general. Ruedas de Negocio sectoriales en Colombia y Canadá.</p>	<p>El organigrama de la Cámara Canadiense tiene mayores cargos que los que tiene la Cámara Colombo Chilena, este factor hace que se vea mejor la estructura interna, visualizando áreas de servicio más amplias, a pesar de que hay homogeneidad de servicios.</p> <p>Aliados de la Cámara Canadiense: Embajada Canadá en Colombia, DANE, Departamento Nacional de Planeación, Embajada de Colombia en Canadá, portafolio, Pro Colombia, Ministerio de Comercio, Industria, y Turismo. Estadísticas de Canadá.</p> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1073 870 1900 946" style="text-align: center;">Página Web</td> </tr> <p>La presencia de la Cámara Colombo Chilena en redes sociales es baja, resalta su participación en ferias y eventos, hace falta interacción, brindar información sobre la inversión en Chile, proporcionarles a los seguidores constante contenido.</p>	Página Web	
Página Web			

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página web (Cámara de Comercio Colombo Canadiense, 2018) y (Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, 2018)

## **Descripción del proceso del área comercial**

30

Es de vital importancia para cualquier compañía, identificar en cada una de sus áreas los procedimientos o procesos que se deben realizar para ejecutar las actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la empresa. El flujograma es una herramienta bastante utilizada para describir el paso a paso de aquellas labores que deben realizarse, por otro lado, su utilización permite que exista claridad y coordinación en los procesos, su efectiva realización de acuerdo con estándares internos.

La siguiente figura representa el flujograma del área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena en el cual se identifica el paso a paso de las actividades que allí se realizan.

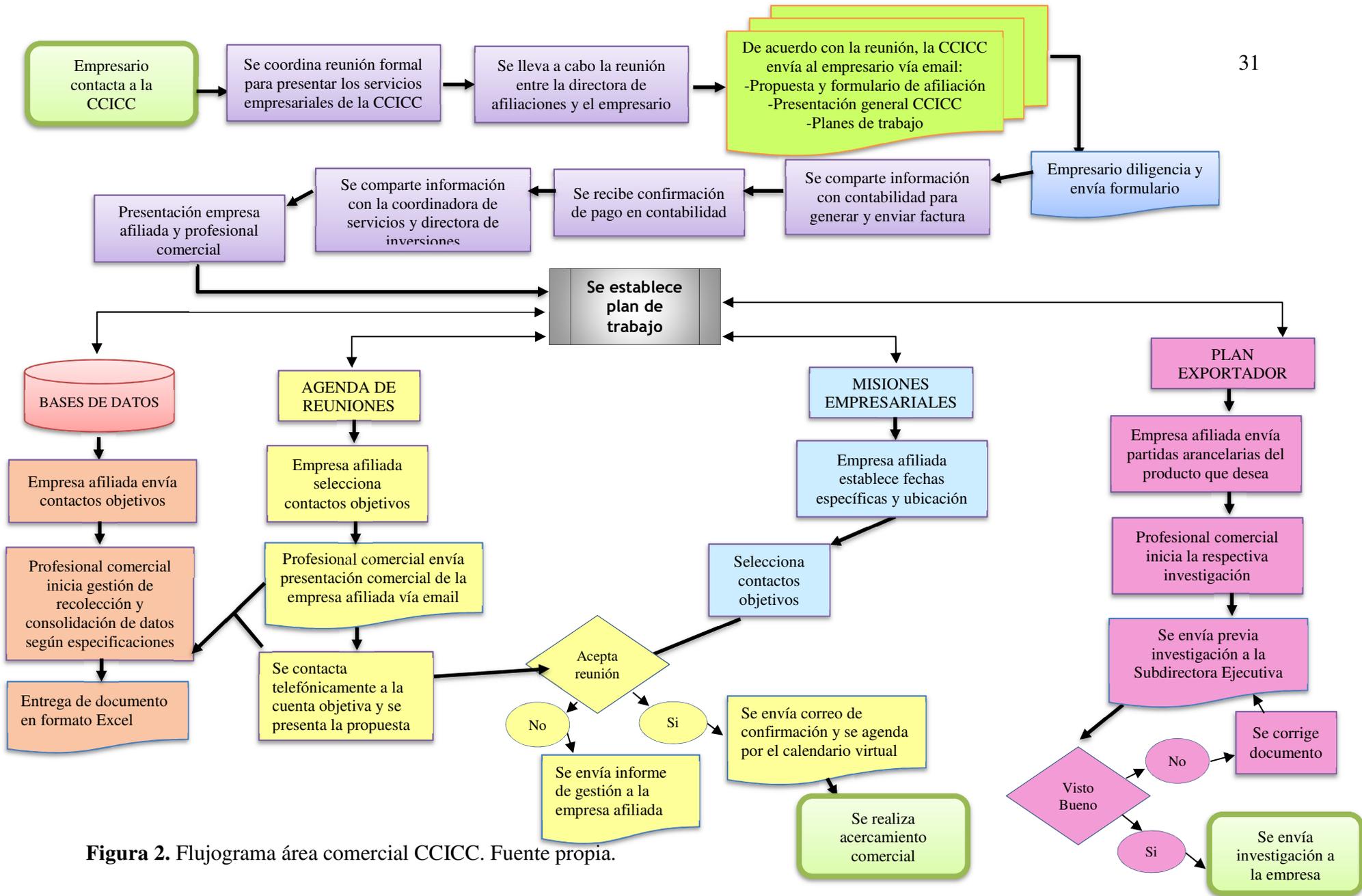
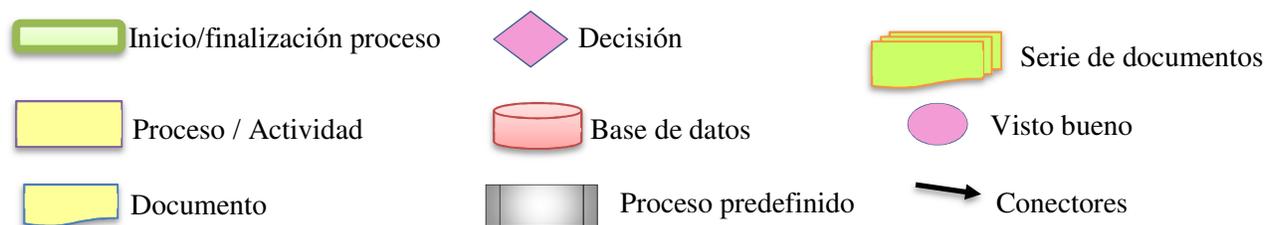


Figura 2. Flujograma área comercial CCICC. Fuente propia.



**Figura 3.** Convenciones Flujograma. Fuente propia.

### Descripción del proceso

La siguiente tabla describe los recursos que se necesitan para realizar las actividades laborales en el área comercial de la Cámara Colombo Chilena, del mismo modo, se determina al cargo responsable de acuerdo con la actividad y recursos necesarios para su desempeño.

Tabla 5.

#### Descripción del proceso

<b>Descripción Proceso Base de Datos</b>	
Recursos	Responsable
Computador, internet, teléfono, Skype, celulares	Profesional Comercial

<b>Descripción Proceso Agenda de Reuniones / Misiones Empresariales</b>	
Recursos	Responsable
Computador, internet, teléfono, Skype, tarjetas de presentación, celulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Comercial</li> <li>• Directora de Afiliados</li> <li>• Coordinadora de Servicios</li> </ul>

<b>Descripción Proceso Plan Exportador</b>	
Recursos	Responsable
Computador, internet, teléfono, Skype, fuentes primarias y secundarias de información, Datasur, Legiscomex	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional Comercial</li> <li>• Subdirectora Ejecutiva</li> </ul>

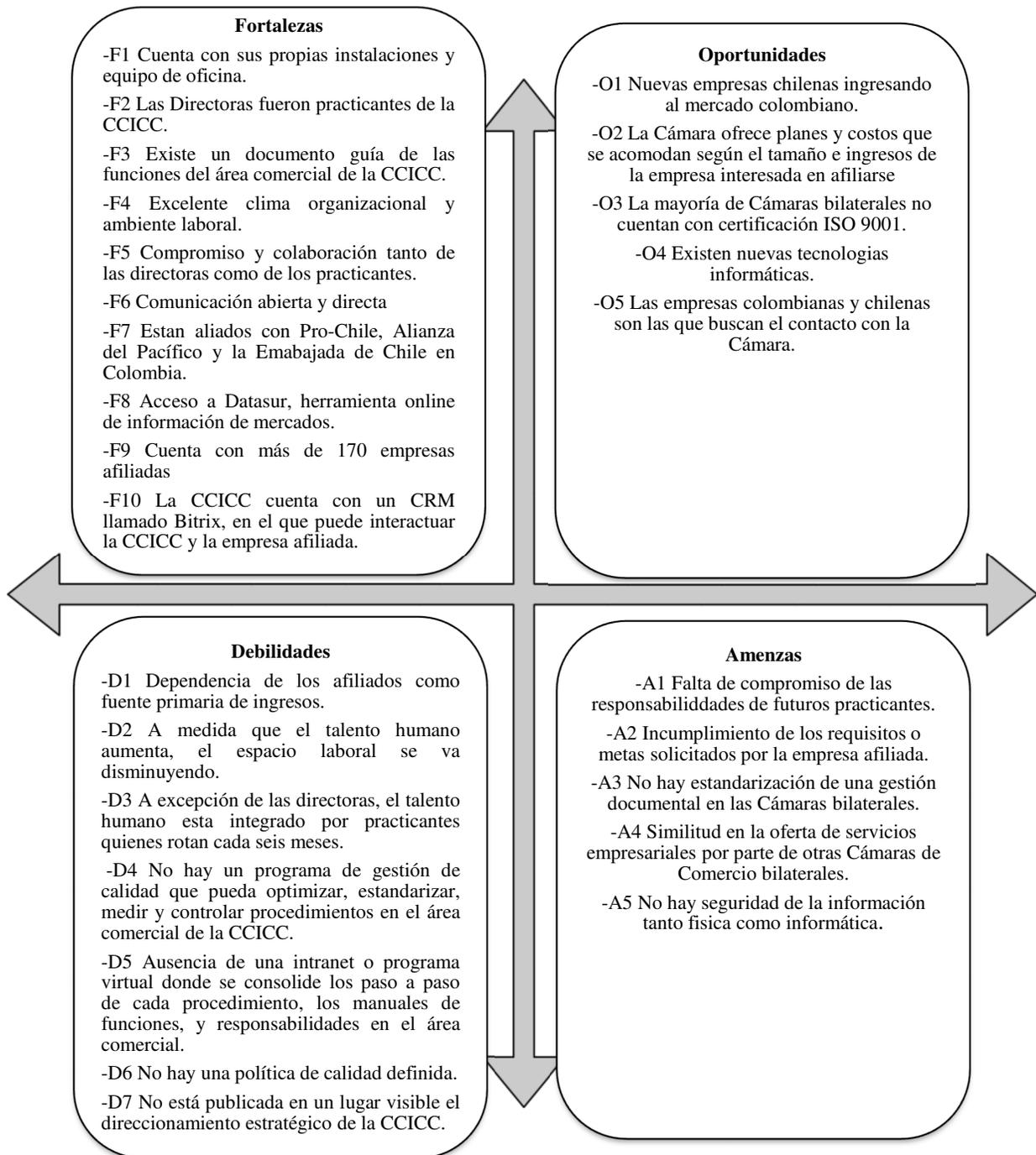
*Nota:* Fuente propia

**Factores que inciden en la eficiencia y eficacia de los procedimientos del área comercial de  
la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena**

**Diagnóstico SWOT - CCICC**

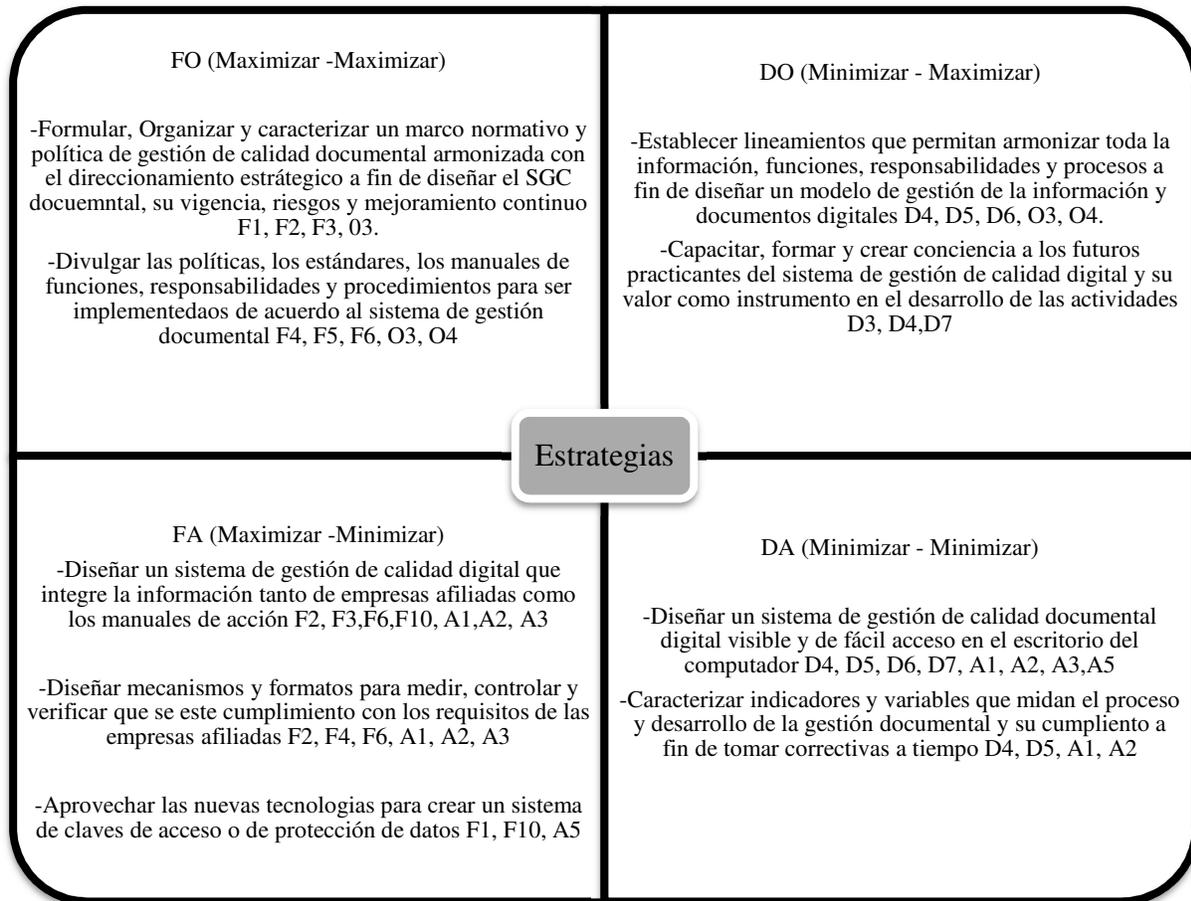
En la siguiente tabla se describe el contexto de la organización en cuestiones internas y externas, de igual forma se presentan estrategias que contribuyan al mejoramiento y mitigación de los eventos negativos que afectan el desempeño de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena.

*Contexto de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena*



Nota: Fuente propia

*Estrategias según contexto*



*Nota:* Fuente propia

De acuerdo con el contexto de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena y a las estrategias planteadas, se identifica la necesidad de diseñar un sistema de gestión de calidad documental con el propósito de estandarizar los procesos y procedimientos, adicionalmente, plantear estrategias correctivas, preventivas y de mejora que contribuyan al cumplimiento de objetivos y satisfacción del cliente.

## Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

36

La presente tabla muestra el diagnóstico realizado al área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, diligenciado por la Directora Comercial, Rosa Ramírez, con el fin de conocer cuál es la documentación con la que se cuenta actualmente y por ende, determinar la documentación faltante en cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015; a continuación, se indica con (S) si el documento existe, con (N) si el documento no existe y con (P) si el documento existe parcialmente.

Tabla 8.

*Diagnóstico de la documentación del sistema de gestión de calidad*

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ÁREA COMERCIAL CCICC				
DOCUMENTOS GENERALES				
	S	N	P	Observaciones
Cuentan con procedimientos e instructivos documentados para el área comercial de la CCICC		X		
Existe un manual de calidad		X		
Cuentan con un mapa de procesos en el área comercial de la CCICC		X		
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
	S	N	P	Observaciones
La empresa cuenta con una planeación estratégica actualizada			X	
Se tienen identificadas las partes interesadas y sus requisitos			X	
LIDERAZGO				
	S	N	P	Observaciones
Existe una política de calidad documentada		X		
Están documentados los objetivos de calidad		X		
Existe un organigrama y esta actualizado con los cargos existentes	X			

Existen manuales de funciones y descripción de los perfiles para cada cargo			X	
Existen procedimientos documentados necesarios para la planificación, operación y control de los procesos			X	
<b>PLANIFICACIÓN</b>				
	S	N	P	Observaciones
Se cuenta con una matriz de riesgos o panorama de riesgos	X			
<b>SOPORTE</b>				
La Cámara ha elaborado un presupuesto para un sistema de gestión de calidad	S	N	P	Observaciones
			X	
Se tiene un programa de capacitación definido con sus respectivos formatos			X	
Existen documentos que definen procedimientos y directrices para la selección, vinculación y capacitación del personal			X	
Existe una metodología para evaluar el desempeño y se tienen los respectivos formatos			X	
Se tiene un documento para evaluar el clima organizacional		X		
<b>OPERACIÓN</b>				
	S	N	P	Observaciones
Existen documentos que evidencien la comunicación con el cliente		X		
Existen documentos que definan como se controla el servicio		X		
Existen documentos que evidencien que se realizan actividades posteriores a la entrega del servicio		X		
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				

	S	N	P	Observaciones
Se cuenta con documentación para evaluar el desempeño de los procesos			X	
Existen métodos para medir la satisfacción del cliente		X		
<b>MEJORA</b>				
	S	N	P	Observaciones
Existe documentación para la toma de acciones correctivas y/o preventivas		X		
Existe documentación para elaborar planes de mejora			X	

Fuente: (Macías Marín & Valencia González, 2014)

De acuerdo con los resultados del diagnóstico de documentación del Sistema de Gestión de Calidad, se identifica que la CCICC tiene establecido y actualizado el organigrama con sus respectivos cargos y cuenta con una matriz de riesgos. Parcialmente, cuenta con la documentación de la planeación estratégica y las partes interesadas, es decir, los afiliados a la Cámara, los aliados, fundadores y practicantes. Existen documentos parciales que indican las funciones, procesos y descripción del perfil para el cargo, programas de capacitación y metodologías para evaluar el desempeño y los planes de mejora.

Sin embargo, la CCICC, no cuenta con un manual de calidad, de funciones ni de procesos y procedimientos, sumando a lo anterior, no cuenta con una política de calidad definida, además de no contar con documentación para evaluar el clima organizacional de la Cámara, ni para evaluar o medir la comunicación con el cliente, el servicio y post servicio. Se identifica finalmente, que falta formular estrategias correctivas y preventivas para la ejecución de las actividades en el área comercial de la CCICC.

Por consiguiente, el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial de la CCICC contribuiría efectivamente no solo a estandarizar cada uno de los procesos en las actividades a ejecutar, sino que además favorecerá la optimización, la sinergia y efectividad de dichas actividades a fin de cumplir con los requisitos de las partes interesadas.

### **Capítulo 3:**

## **Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado a la información documentada digital basado en la ISO 9001:2015 para el área comercial de la Cámara de Comercio**

### **Colombo Chilena**

#### **Situación ideal**

La situación ideal es aquella que refleja las expectativas y pretensiones que, se espera, el área comercial de la Cámara de Comercio Colombo Chilena pueda mejorar, implementar o adaptar a fin de cumplir con los requisitos tanto del cliente externo como del interno. Es importante mencionar que muchos de los practicantes no cuentan con una experiencia previa en el área comercial.

- Tener disponible en forma digital, apoyando el tema medioambiental, un manual por medio de un programa ofimático que permita acceder a la información general de la empresa, a los manuales de acción y de funciones en donde se encuentren estandarizados los procedimientos del área comercial.
- Poder acceder virtualmente a los planes, especificaciones y requisitos de lo solicitado por cada una de las empresas afiliadas.
- Acceder a la información, previamente mencionada, en un solo programa virtual.
- Estandarizar procesos de consolidación de bases de datos, emisión y recepción de correos electrónicos, procesos de agendamientos de reuniones y misiones comerciales.

#### **Generalidades**

El SGC basada en la norma ISO 9001:2015 debe contener:

- Información requerida por la norma ISO 9001 en cuanto a la documentación.
- Información que la empresa considere necesaria para lograr eficacia en los procedimientos contemplados en el SGC.

Debido a lo anterior, también se debe tener en cuenta que esta información documentada puede variar dependiendo la empresa, las características que ella tenga como, por ejemplo:

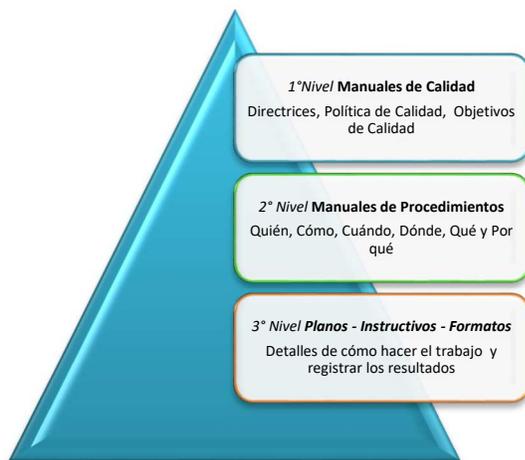
- Tamaño de la empresa.
- Actividad a la que se dedica.

- Procesos para el desarrollo de productos y servicios.

40

Al mismo tiempo que la información documentada del SGC debe ser creada, también se debe realizar una actualización cada que sea necesario, asegurando que se identifiquen correctamente, que se generen formatos que brinden soporte a la operación, lo anterior con previa revisión para contemplar si cumple con las normas y posterior aprobación. No obstante, al ser un SGC, constantemente se debe realizar o implementar un control de esta información documentada con el fin de asegurarse continuidad y cumplimiento, identificando que esta información se encuentre disponible, que sea apta para su utilización y es muy importante que dicha información este protegido partiendo de diferentes características como: la accesibilidad, el almacenamiento y conservación, registro de cambios o actualizaciones.

### Estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad



**Figura 4.** Estructura de la documentación, bajo la norma ISO 9001. Construida a partir de los aportes de Sepúlveda Garcés & Villegas Mejía (2014).

### Composición de la documentación

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Comercio Colombo Chilena, tendrán en la parte superior de la hoja un cuadro encabezado, como se aprecia en la siguiente figura:

	Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC.001	
	<b>Elaboración de Documentos</b>	VERSIÓN 001	Fecha: xx Páginas: xx

**Figura 5.** Encabezado formatos. Figura construida a partir de los aportes Díaz Castilla & Rodríguez Rodríguez (2016).

Atendiendo las directrices en los formatos de texto manejados en la Cámara de Comercio Colombo Chilena, para el diseño de los formatos será el siguiente:

- Tipo de letra: Trebuchet MS.
- Color: Azul grisáceo, texto 2, oscuro 50%.

### **Caracterización del Sistema de Gestión de Calidad**

De acuerdo con los parámetros de la norma ISO 9001: 2015, se realizó un mapa de procesos en el que se ilustra, en el anexo 1 la caracterización de procesos para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

Estos son los procesos necesarios para el diseño del sistema de gestión de calidad utilizando el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), en los anexos mencionados anteriormente se describen:

- Las actividades: Conjuntos de elementos que conforman un proceso.
- Entradas: Actividades requeridas para dar inicio a la actividad o proceso.
- Salidas: Son los elementos que resultan de la ejecución de un proceso o actividad.
- Clientes: Para el caso, son las empresas afiliadas.
- Proveedores: Quienes suministran los recursos necesarios para cumplir con las actividades.

## **Elementos específicos**

Son aquellos elementos que complementan y soportan el ciclo PHVA, se puede identificar en el anexo 2, el cual describe:

- Recursos: Son las herramientas para poder cumplir con los procesos,
- Liderazgo: Son las personas responsables en ejecutar las actividades.
- Documentos soporte: Es la información establecida en medios digitales que ayudan a resolver inquietudes y guiar cuando se estén ejecutando las actividades.
- Riesgos: Hace referencia a posibles eventos que pueden afectar el proceso o resultado.
- Estrategias: Son las medidas que se deben tomar para prevenir y corregir los riesgos identificados en el punto anterior.
- Evaluación de desempeño: Representa la fórmula para medir y evaluar el desempeño de las actividades.

## **Planificación del Sistema de Gestión de Calidad documental**

Para el desarrollo de este punto, se formuló la política de calidad siguiendo la misión, visión y propósitos de la CCICC, además se consideran las variables de satisfacción tanto del cliente interno como externo y el mejoramiento continuo. Adicionalmente, se puede ver en el anexo 3, la definición de las directrices, los objetivos, los indicadores y el sistema de medida, se debe resaltar el aporte de las directoras para la planificación del sistema documental.

## **Comprensión de las necesidades**

### **Partes interesadas.**

- Afiliados: Son aquellos empresarios que desean obtener apoyo por medio de la CCICC en el acercamiento comercial con otras compañías y así ofrecer sus productos o servicios.
- Junta Directiva: Son aquellos socios que pertenecen y dirigen a la CCICC.
- Colaboradores: son las personas que hacen parte permanente de la compañía, como lo son: El presidente, la subdirectora ejecutiva, la coordinadora de servicios, contadora y directoras de afiliados, de comunicaciones y de inversión.
- Practicantes: son las personas que hacen parte temporalmente por pasantías universitarias, las cuales cumplen diferentes funciones asignadas por cada jefe.

## **Determinación del alcance de la norma y aplicabilidad.**

43

En relación con el SGC, su documentación y el acogimiento de esta norma técnica como cultura organizacional en el área comercial interrelacionada con todos los procesos que de allí se desprenden de acuerdo con los lineamientos y normas fijadas en la NTC ISO 9001: 2015. El desarrollo de un manual de calidad permite que la empresa demuestre que cumple con los parámetros establecidos por esta norma en cumplimiento en todos los aspectos de esta.

## **Presentación del manual de Calidad**

El manual de calidad expone la estructura y el alcance del Sistema de Gestión de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, adicionalmente este documento evidencia el cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 a través de la descripción de cada una de las actividades desarrolladas en el área comercial de la CCICC. En adición, se diseñó una encuesta dirigida a los practicantes, para evaluar el clima organizacional de la CCICC. Ver anexo 6.

## **Presentación del manual de funciones**

En el presente manual describen las funciones y responsabilidades, sumado a lo anterior se identifican las habilidades, competencias y perfiles que requiere el cargo en el área comercial de la CCICC. Ver anexo 7.

## **Presentación del manual de procesos y procedimientos**

Se realizó la caracterización de cada uno de los procesos y procedimientos que intervienen en el área comercial de la CCICC por medio del ciclo PHVA, el cual constituye un marco de referencia para el desarrollo y ejecución de las actividades. Adicionalmente, se diseñó un formato de informe de gestión, con el fin de puntualizar y minimizar la cantidad de información que se brindará de un practicante a otro al momento de la inducción y finalmente, se creó una encuesta de satisfacción del cliente. Ver anexo 8.

## **Control de registros**

En cada uno de los manuales se estableció un cuadro de control de registros para asegurar la actualización, disposición y conservación de estos siguiendo la normatividad ISO 9001: 2015

- Teniendo en cuenta que el personal que compone el área comercial de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena, en su mayoría son practicantes, se hace necesario la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, el cual armonice y estandarice la información y que, a su vez, sea soporte en el desarrollo de las actividades, generando una cultura organizacional en sistemas de gestión, a fin de que los siguientes practicantes comprendan sus responsabilidades y funciones, logrando finalmente que ellos puedan adquirir nuevas capacidades, optimizar sus actividades, reducir la improvisación y, en consecuencia, lograr la satisfacción del cliente por medio del mejoramiento continuo.
- La norma ISO 9001: 2015, permite plantear estrategias basadas en riesgos que, al tenerlos en cuenta, aumentan las probabilidades de alcanzar los objetivos, además fortalecen los pilares del área comercial de la CCICC, dejando que todos los procesos que se llevan a cabo sean más consistentes, resistentes y adaptables a los cambios contemplados en la organización, de acuerdo al contexto interno y externo, evitando la reactividad y la improvisación al momento de tomar decisiones al desarrollar las actividades habituales en el área comercial.
- El desarrollo de la propuesta de una política de calidad, permite a la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena que pueda tener un enfoque documentado de los procesos del área comercial, una visión más clara de sus objetivos como área, una herramienta de medición de desempeño y la capacidad de identificar con mayor facilidad las oportunidades de mejora en cumplimiento de la NTC ISO 9001: 2015, generando una mayor organización y control de las actividades en relación con su direccionamiento estratégico.
- La caracterización de los procesos y los manuales no solo contribuye efectivamente a estandarizar cada uno de los procesos en las actividades a ejecutar, sino que además, establece dirección y orientación en el área comercial de la CCICC, permitiendo la visualización, interacción y coordinación de cada una de las actividades a realizar, favoreciendo a la optimización, a la sinergia y al trabajo en equipo en cada etapa del proceso.

- Adaptar, implementar y actualizar, de acuerdo con la normatividad, el Sistema de Gestión de Calidad diseñado, teniendo en cuenta no solo las metodologías de las siguientes versiones, sino a su vez, incluyendo las experiencias y contribuciones de los practicantes, de las empresas afiliadas, de los mismos directores y de las demás partes interesadas, ya que favorece al enriquecimiento en la generación de estrategias que ayuden a optimizar las labores diarias en el área comercial de la CCICC.
- Desarrollar actividades de capacitación a los practicantes y directivos acerca del uso, importancia y estudio de los manuales, a fin de que se logre una implementación acertada del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001: 2015. De igual forma, se recomienda poder implementar las encuestas diseñadas de satisfacción de empresas afiliadas, clientes objetivos y del personal interno de la CCICC para determinar fallas y poder aplicar métodos preventivos y correctivos.
- Se recomienda a la CCICC, realizar frecuentemente las evaluaciones de desempeño en el área comercial, ya que de este depende el buen funcionamiento y eficacia del sistema de gestión de calidad, así mismo brindar retroalimentación y herramientas estratégicas que ayuden a perfeccionar y optimizar las labores en el área comercial enfocándolo a la mejora continua hasta llegar a cumplir los objetivos propuestos.

- Bohóquez Ramírez, A., & Forero Beltrán, J. (2014). *Repositorio de la Universidad Libre*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/7848>
- Cámara de Comercio Colombo Canadiense. (2018). *CCCC*. Recuperado el 03 de 2018, de <https://www.cccc.com.co/>
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). *CCB*. Recuperado el 03 de 2018, de <https://www.ccb.org.co/>
- Cámara de Comercio de Medellín. (2018). *Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia*. Recuperado el 03 de 2018, de <https://www.camaramedellin.com.co/site/>
- Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena. (2018). *ColomboChilena*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://colombochilena.com/>
- Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena. (2018). Norma ISO 45001: Nueva Normativa Sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Bogotá.
- Cámara de Comercio Italiana para Colombia. (2018). *CCICOLOMBIA*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://www.ccicolombia.com/>
- Cámara de Comercio Colombo Americana. (2018). *AMCHAMCOLOMBIA*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://www.amchamcolombia.co/>
- Cámara de Integración Colombo Peruana. (2018). *Colperu*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://www.colperu.com/>
- Cavala. (2015). *Cavala Gabinete de Asesoría Empresarial*. Recuperado el 04 de 2018, de <http://www.cavala.es/noticias/wp-content/uploads/2015/07/Ficha-3-9001-Claves-Norma-9001-2015.pdf>
- colombochilena. (2018). *Cámara de Comercio e Industria COLOMBO CHILENA*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://colombochilena.com/quienes-somos/>
- Díaz Castilla, M. J., & Rodríguez Rodríguez, A. R. (2016). *Repositorio Universidad de Cartagena*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/5461/1/Trabajo%20de%20grado%20Desco%20Ingenier%C3%ADa%20S.A.S.%20FINAL%20%281%29.pdf>
- Diego, J. P. (s.f.). (U. N. Distancia, Ed.) Recuperado el 2018, de <http://www2.uned.es/master-gestion-calidad/documentos/MASTER%20CALIDAD-TEXTOS%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>

- Diego, J. P. (s.f.). *Repositorio Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Recuperado el 04 de 47  
2018, de <http://www2.uned.es/master-gestion-calidad/documentos/MASTER%20CALIDAD-TEXTOS%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>
- Gehisy. (17 de 01 de 2010). *aprendiendocalidadyadr*. Recuperado el 03 de 2018, de  
<https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-kaoru-ishikawa/>
- Gehisy. (20 de 01 de 2010). *aprendiendocalidadyadr*. Recuperado el 03 de 2018, de  
<https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon/>
- Gehisy. (15 de 01 de 2010). *aprendiendocalidadyadr*. Recuperado el 03 de 2018, de  
<https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-william-edward-deming/>
- González, A. E. (11 de 2016). *Repositorio Universidad Internacional del Ecuador*. Recuperado el 03 de  
2018, de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1624/1/T-UIDE-1238.pdf>
- Guerrero, I. R. (2012). *Repositorio Universidad San Buenaventura Colombia*. Recuperado el 03 de 2018,  
de  
[http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/1779/1/Aproximaci%C3%B3n\\_%20Procesos%20Operativos\\_%20Representaciones\\_%20Romero\\_2012..pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co:8080/bitstream/10819/1779/1/Aproximaci%C3%B3n_%20Procesos%20Operativos_%20Representaciones_%20Romero_2012..pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología De La Investigación* (4° ed.). (M. L. Martínez, Ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. Recuperado el 2018, de [http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](http://files.especializacion-tig.webnode.com/200000775-097910b6c0/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- ICONTEC Internacional. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos* (Vol. Cuarta Actualización). Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Recuperado el 03 de 2018, de  
<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/1624ae3622686433?projector=1&messagePartId=0.1>
- ISO. (s.f.). *ISO - International Organization for Standarization*. Recuperado el 03 de 2018, de  
<https://www.iso.org/about-us.html>
- ISO9001Calidad. (2013). *Calidad ISO 9001*. Recuperado el 03 de 2018, de  
<http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
- ISOTools. (20 de 02 de 2015). *Isotools*. Recuperado el 03 de 2018, de  
<https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>
- ISOTOOLS. (30 de 01 de 2016). *ISOTOOLS*. Recuperado el 03 de 2018, de  
<https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

- Macías Marín, L. L., & Valencia González, M. Á. (2014). *Repositorio Universidad Tecnológica de Pereira*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5036/658562M152.pdf;sequence=1>
- Marianela, R. (10 de 2018). *Gestión de la Calidad Normas 9000*. Recuperado el 03 de 2018, de [http://www.normas9000.com/Company\\_Blog/historia-iso-9001.aspx](http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)
- Moreno, Y. P. (22 de 09 de 2017). *Gerencie*. Recuperado el 03 de 2018, de <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>
- Nakamuro, J. (08 de 02 de 2016). *Linkedin*. Recuperado el 03 de 2018, de <https://www.linkedin.com/pulse/kaizen-lost-translation-jun-nakamuro-1>
- NB WEB. (2017). *NB WEB Soluciones de Negocio*. Recuperado el 03 de 2018, de <https://www.nbweb.es/blog/ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Normas9000. (2017). *Normas 9000*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- Peña, J. A. (2012). *Sistema Nacional Acceso Abierto Conocimiento Colombia*. Recuperado el 03 de 2018, de Repositorio Universidad Libre: <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9057>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). *Definición.De*. Recuperado el 03 de 2018, de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Rincón, R. D. (04-05-06 de 2002). *Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001*. Recuperado el 03 de 2018, de [file:///C:/Users/Sandy/Downloads/947-1-2922-1-10-20120615%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Sandy/Downloads/947-1-2922-1-10-20120615%20(1).pdf)
- Rodríguez, M. (s.f.). *Normas 9000*. Recuperado el 03 de 2018, de [http://www.normas9000.com/Company\\_Blog/historia-iso-9001.aspx](http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)
- Sepulveda Garcés, O. D., & Villegas Mejía, D. (2014). *Repositorio Universidad Tecnológica de Pereira*. Recuperado el 03 de 2018, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479.pdf?sequence=1>

## Listas de tablas

49

Tabla 1. Versiones Norma ISO _____	20
Tabla 2. Benchmarking Cámaras de Comercio Regionales Vs. Cámaras de Comercio Internacionales Vs. Cámara de Comercio Colombo Chilena. _____	26
Tabla 3. Benchmarking Cámara de Comercio Italiana Vs. Cámara de Comercio Colombo Chilena _____	28
Tabla 4. Benchmarking Cámara de Comercio Colombo Canadiense Vs. Cámara de Comercio Colombo Chilena _____	29
Tabla 5. Descripción del proceso _____	32
Tabla 6. Contexto de la Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena _____	34
Tabla 7. Estrategias según contexto _____	35
Tabla 8. Diagnóstico de la documentación del sistema de gestión de calidad _____	36

## Listas de figuras

50

<b>Figura 1.</b> Estructura Organizacional. Fuente propia. _____	24
<b>Figura 2.</b> Flujograma área comercial CCICC. Fuente propia. _____	31
<b>Figura 3.</b> Convenciones Flujograma. Fuente propia. _____	32
<b>Figura 4.</b> Estructura de la documentación, bajo la norma ISO 9001. Construida a partir de los aportes de Sepúlveda Garcés & Villegas Mejía (2014). _____	40
<b>Figura 5.</b> Encabezado formatos. Figura construida a partir de los aportes Díaz Castilla & Rodríguez Rodríguez (2016). _____	41

**Anexos** 51

<b>Anexo 1.</b> Caracterización Procesos Sistema de Gestión de Calidad. Elaboración Propia _____	52
<b>Anexo 2.</b> Elementos específicos. Elaboración propia _____	53
<b>Anexo 3.</b> Política de Calidad. Elaboración propia _____	54
<b>Anexo 4.</b> Certificado asistencia Norma ISO 45001. Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena. _____	55
<b>Anexo 5.</b> Certificado asistencia Norma ISO 45001. Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena _____	56
<b>Anexo 6.</b> Manual de Calidad.	
<b>Anexo 7.</b> Manual de funciones.	
<b>Anexo 8.</b> Manual de procesos y procedimientos.	

	Formato Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC-SGC-001-	
	<b>Caracterización de Procesos</b>	VERSIÓN 001	Fecha: Abril -18  Páginas: 1 de 2

<b>Proceso</b>	Sistema de Gestión de Calidad CCICC-SGC-001	<b>Objetivo</b>	Diseñar estrategias para planificar, realizar seguimiento y mejorar procesos y procedimientos para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de cumplir y satisfacer los requerimientos y necesidades de las empresas afiliadas
----------------	--	-----------------	---

Actividades del Proceso – Ciclo PHVA

Entradas	P	A	Salidas
1. Requisitos de las empresas afiliadas y directrices de la Cámara Colombo Chilena.  2. Necesidad de la documentación digital de los procedimientos.  3. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.	<b>P</b> <i>-Definir la Política de Calidad, sus directrices y objetivos.</i> <i>-Planificar variables, indicadores y mediciones.</i> <i>-Identificar los procesos, funciones y responsabilidades y líderes que intervienen en el área comercial.</i> <i>-Planificar las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.</i>	<b>A</b> <i>-Utilizar estrategias correctivas, preventivas y de mejora en el desempeño de la actividad laboral.</i> <i>-Reevaluar las metas u objetivos según los resultados de los indicadores de gestión.</i> <i>-Actualizar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad</i>	1. Políticas, directrices y objetivos de calidad.  2. Manual de Calidad.  3. Manual de Funciones.  4. Manual de Procesos y Procedimientos.  5. Documentación digital del Sistema de Gestión de Calidad con los manuales, formatos e instructivos.
<b>PROVEEDORES</b> -Directora Comercial -Coordinadora de Servicios -Profesional Comercial	<b>H</b> <i>-Realizar flujograma y caracterización de los procesos.</i> <i>-Documentar los procesos, procedimientos y funciones.</i> <i>-Diseñar manual de calidad</i> <i>-Diseñar manual de funciones, procesos y procedimientos.</i> <i>-Definir indicadores de gestión de desempeño.</i> <i>-Proponer estrategias preventivas y correctivas de acuerdo con los riesgos identificados.</i> <i>- Crear formato de informe de gestión y encuestas de satisfacción.</i>	<b>V</b> <i>-Verificar requerimientos del plan de trabajo.</i> <i>-Revisión por parte de las directoras de la Cámara Colombo Chilena de los resultados, el desempeño y los indicadores del SGC</i> <i>-Verificar los cambios internos y externos a fin de adaptarlos al Sistema de Gestión de Calidad.</i> <i>-Verificar con los practicantes el desarrollo y validación de la política, directrices y objetivos de calidad.</i>	<b>CLIENTES</b> -Empresas Afiliadas -CCICC

**Anexo 1.** Caracterización Procesos Sistema de Gestión de Calidad. Elaboración Propia

	Formato Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena	CÓDIGO: CCICC. SGCO01-A	
	<b>Caracterización de Procesos</b>	VERSIÓN 001	Fecha: Abril -18 Páginas: 2 de 2

RECURSOS	LIDERAZGO	DOCUMENTOS SOPORTE
Computador y elementos de oficina	Directora de Afiliados - Comercial Coordinadora de Servicios y Profesional Comercial (practicantes)	-Manual de calidad. Anexo 6 -Manual de funciones. Anexo 7 -Manual de procesos y procedimientos. Anexo 8 -Formato informe de gestión. Anexo 8 -Estrategias para corregir, prevenir y mejorar -Revisión de las directoras del área comercial.
RIESGOS	ESTRATÉGIAS	
-No claridad en la política de calidad -No implementación del SGC -No halla una apropiada capacitación para los practicantes acerca del SGC -No se realice evaluación ni seguimiento de desempeño -No se actualice a tiempo el SGC	-Se deben diseñar programas de capacitación e inducción, del Sistema de Gestión de Calidad, al iniciar un nuevo semestre con los nuevos practicantes. -Se recomienda evaluar la viabilidad de la implementación del SGC y poder asignar los recursos que consideren necesarios para su implementación. -Se recomienda establecer fechas obligatorias por parte de la dirección de la CCICC para evaluar y seguir el desempeño de los practicantes. -Se recomienda crear un calendario de tareas internas donde se incluya las fechas límite para realizar la actualización del SGC, teniendo en cuenta que deben ser dos fechas, la primera donde se entregue un preliminar para revisión y aprobación por parte de la CCICC y la segunda fecha donde se hará entrega y presentación oficial.	

## Anexo 2. Elementos específicos. Elaboración propia

	Formato Cámara de Comercio e Industria Colombo Chilena		CÓDIGO: CCICC. PC001-A	
	<b>POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		VERSIÓN 001	Fecha: Abril -18
				Páginas: 1 de 1

Expectativas y necesidades de las partes interesadas	Directrices	Política de Calidad	Objetivos	Indicadores	Fórmula
Cumplimiento de los planes de trabajo propuestos	Cumplimiento de requisitos	“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”.	Garantizar el cumplimiento de los requisitos de las empresas afiliadas	Cumplimiento Requisitos	No. de empresas / No. de practicantes
Procesos eficientes	Procesos eficientes		Fortalecer consistentemente el desempeño de nuestros procesos	Desempeño procesos internos	No. de reuniones agendadas/ No de reuniones solicitadas * 100
Adquirir y desarrollar competencias que permitan aumentar el crecimiento y desempeño en un entorno laboral	Desarrollo de los practicantes		Fortalecer el desarrollo de las competencias de los practicantes	Evaluación Desempeño Gestión Humana	$\frac{\text{Número de practicantes en el área comercial}}{\text{No. de reuniones agendadas}} * 100$
Mejorar y actualizar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad en función de la satisfacción de clientes internos y externos	Mejora continua		Mejorar continuamente la eficacia del SGC	Sistema de Gestión de Calidad	No. de no conformidades/No. de auditorias
Lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.	Satisfacción del cliente		Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes (asociados y empresas afiliadas).	Satisfacción del Cliente.	$\left( \frac{\text{No. Preguntas calificadas con 1 o 5}}{\text{total preguntas aplicadas}} \right) * 100$

### Anexo 3. Política de Calidad. Elaboración propia

LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA  
COLOMBO CHILENA

CERTIFICA LA ASISTENCIA AL SEMINARIO

*“Norma ISO 45001: Nueva Normativa Sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”*

*otorgada a la Señorita:*

*Laura Lorena Osorio Niño*

Organiza:



Apoya:



LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA  
COLOMBO CHILENA

CERTIFICA LA ASISTENCIA AL SEMINARIO

*“Norma ISO 45001: Nueva Normativa Sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”*

*otorgada a la Señorita:*

*Sandy Faires Piñeros Camacho*

Organiza:



Apoya:

