

Política de Calidad

La Cámara de Industria y Comercio Colombo-Alemana reúne tres funciones bajo un mismo techo: representante oficial de la economía alemana en Colombia, gremio de afiliados y consultora internacional, siempre actuando en función del incremento de las relaciones comerciales entre Alemania y Colombia.

Los servicios ofrecidos deben corresponder a las altas exigencias de calidad que las empresas afiliadas, el DIHK y los clientes esperan. La satisfacción del cliente se mide periódicamente. Adicionalmente se asegura la prestación de los servicios con la participación de colaboradores calificados y motivados de la Cámara.

La finalidad de la documentación es preservar el saber y el hacer de la organización, al tiempo que permite la unificación del enfoque y la ejecución de las actividades y procesos.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cámara de Industria y Comercio Colombo-Alemana se halla estructurada de la siguiente forma:

- Política de Calidad (Incluida en el Manual)
- Objetivos de la Calidad
- Manual de Gestión de la Calidad
- Procedimientos Documentados
- Descripciones de los Procesos Centrales (flujogramas)
- Información Documentada

En cuanto al cumplimiento de los objetivos e indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Cámara de Industria y Comercio Colombo-Alemana, para la vigencia 2024, se visualiza lo siguiente:

 AHK Deutsch-Kolumbianische Industrie- und Handelskammer Cámara de Industria y Comercio Colombo-Alemana	OBJETIVOS DE CALIDAD 2025	DQM-11.2. Versión No. 4 Página No. 1
---	----------------------------------	--

Objetivo	Indicador	Frecuencia Medición	Fórmula	Meta
1. Cumplir presupuesto de ingresos	Comparación valor plan con valor real	Anual	$(\text{Valor real de ingresos}) * 100 / (\text{Valor de ingreso presupuestados})$	> 75%
2. Generar utilidad	Relación del gasto real contra el ingreso real	Anual	$((\text{Ingreso real} / \text{Gasto real}) - 1) * 100$	> 0%
3. Aumentar la satisfacción de los clientes.	Número de clientes satisfechos medido con una encuesta virtual.	Anual	Total (%) de las encuestas realizadas y de ellas obtener el promedio.	> 80%
4. Incrementar el número de afiliados	Nuevos afiliados/ año	Anual	Variación absoluta en número de nuevos afiliados al año	≥ 25

**AHK**Deutsch-Kolumbianische
Industrie- und Handelskammer
Cámara de Industria y Comercio
Colombo-Alemana**Manual de Gestión
de la Calidad**

POLÍTICA DE CALIDAD

RM-EC.31

Versión No. 4

Página 1

De esa manera, la Cámara de Industria y Comercio Colombo-Alemana, se compromete a seguir el método de Mejora Continua PDCA (Plan-Do-Check-Act) el cual es clave al implementar un sistema de gestión de calidad de tal manera que, se aplique tanto a los objetivos de calidad como al mapa de procesos de la organización. Lo anterior, para asegurar la adecuada y eficiente gestión de proyectos y procesos ejecutados en la Cámara.

Se considera que el éxito en la gestión, está directamente relacionada con la calidad de la comunicación, tanto interna como externa de manera clara, abierta y efectiva. Es por ello que, la AHK Colombia se compromete a mantener un proceso constante de mejoramiento continuo, orientado a optimizar la calidad de los servicios y a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, afiliados, colaboradores y demás partes interesadas.

Se comunica a todas las partes interesadas a través de los lineamientos, intranet y, capacitaciones.

Todos los anteriores se encuentran descritos en el Manual de Gestión de Calidad. Otros detalles con respecto a la división de Procedimientos Documentados Centrales (PDC) se encuentran contenidos en la descripción de los Procedimientos Documentales Centrales en el Manual de Gestión de Calidad.

Presidente Ejecutivo

Director Admin. & Finanzas