



**Análisis y Red de Procesos de la Cámara de Comercio Británica en Colombia
(BritCham)**

Tipo de trabajo (CAPSTONE)(ANEXOS)

Presentado por:

Andrés Leonardo Avendaño Pinilla

Juan David Espinosa Gutiérrez

Juan Sebastián Villamizar Pulido

Bogotá, D.C

2026

Anexo A

Procesos estratégicos:

- **Debilidades:** Santiago es el cuello de botella, definición de KPIS coma y mejorar indicadores para el equipo a diario cómo por ejemplo el de los afiliados, problemas con descuido de patrocinadores, planeación de eventos (patrocinios, invitados, clientes potenciales)

- **Inteligencia competitiva:**
 - No sé desarrolla de manera activa
 - se recomienda desarrollarla de manera estructurada con caria por aparte
 - idealmente enfocarse en dos competidores principales, caria que se enfoque en el área que le compete
 - realizar revisiones cada 3 o 6 meses
 - realizar una planeación operativa al final de cada cierto tiempo

- **Relaciones institucionales:**
 - Realizar reuniones semanales con la Cámara
 - a mejorar las Relaciones Institucionales con diferentes universidades ya que estás existen muy esporádicamente y no son fijas
 - fijar relaciones específicas y estratégicas

- **Riegos y niveles de cumplimiento:**
 - Debida diligencia coma y mitiga de lavado de activos
 - revisiones fiscales
 - regalos y donaciones
 - la alcaldía mayor de Bogotá periódicamente revisa las finanzas

- **Riesgos:**
 - Afiliaciones
 - Imagen
 - Financiero (eventos)
 - bases de datos
 - redes sociales, ciber riesgos
 - creación de una VPN para una mayor seguridad

- Riesgos en eventos:
 - Contratación de pólizas de seguro y realizar una mejor estructura como por ejemplo crear un check list según cada evento

- centralizar la organización de los eventos, que no estén a cargo de una sola persona, se recomienda que se maneje de manera digital para que en dado caso de que una persona no pueda seguir a cargo los procesos no se retrasen
- tener mayor claridad en equipos de trabajo ya que esto se revuelven mucho
- no existen roles ni funciones claras para establecer prioridades
- los practicantes no tienen funciones claras desde un inicio

Procesos Misionales

1. Afiliación y Onboarding

- Objetivo:

Buscar nuevas compañías, retener afiliados actuales y generar buenas experiencias para los clientes. Mantener empresas el mayor tiempo posible, priorizando aquellas con relación al Reino Unido (“britanidad”) que aporten valor, reputación y beneficios a la Cámara.

- Aporte del proceso:

- Fortalece la habilidad financiera y la reputación de la Cámara.
- Contribuye a la composición institucional y apoyo en eventos.
- Permite definir prioridades por segmentos de afiliados.

- Procedimiento general:

Etapa 1: Captación y contacto

- Los potenciales afiliados conocen BritCham a través de redes sociales, eventos o referidos.
- Muestran interés y se les presentan los beneficios de afiliación.
- Se realiza contacto formal por correo electrónico solicitando documentación.
- Se hace seguimiento mediante llamadas.

Etapa 2: Búsqueda y registro

- Se maneja un Excel con empresas potenciales.
- Se contactan mediante llamada o correo electrónico.
- Se consultan bases de datos (Legis, Emis) para identificar empresas que importen o exporten con Reino Unido o la UE.

Etapa 3: Documentación y validación

Requisitos:

- Formato de afiliación.
- Autorización de tratamiento de datos.
- Extractos o estados financieros.
- Cédula o pasaporte del representante legal.
- Cámara de comercio.
- Carta de intención.
- Manual de marca.
- Estudio de seguridad.
- Evaluación de reputación de la empresa.

Etapa 4: Bienvenida y seguimiento

- Se envía correo de bienvenida y facturación.
- Llamada de seguimiento y plan de acción.

- **Equipo y roles:**

División sugerida: Equipo comercial y Equipo de afiliados, con liderazgo compartido.

Incorporar estos roles en cargos junior.

Establecer un estándar de información para rendir cuentas al líder del proceso.

Capacitar a los líderes en técnicas comerciales y gestión de clientes.

- **Indicadores:**

Número de nuevos afiliados.

Tasa de retención anual.

Tiempo promedio del proceso de afiliación.

Satisfacción del afiliado (NPS o encuestas).

Oportunidades de mejora:

Clarificar estructura del proceso y roles.

Implementar un sistema digital (CRM).

Formalizar protocolo de documentación.

Estandarizar el contacto y seguimiento.

Mejorar la experiencia inicial del afiliado.

2. Programas de Internacionalización y Promoción

- Objetivo:

Brindar a los afiliados —especialmente los británicos— un espacio de participación y visibilidad, generando oportunidades de negocio entre Colombia y el Reino Unido. Actuar como puente mediante eventos, ferias y misiones.

- Aporte del proceso:

Promueve la internacionalización de empresas colombianas.

Refuerza el posicionamiento de BritCham como facilitador de relaciones comerciales UK–CO.

Fomenta el intercambio de conocimiento mediante expertos británicos.

- Limitaciones actuales:

Retrasos por temas de planeación y aprobación de visas.

Expectativas excesivas de perfección y deadlines variables.

Cuellos de botella por falta de aprobación o exceso de jerarquías.

Falta de responsable directo de cada misión.

Escasa comunicación interna y confianza.

Dependencia excesiva de niveles superiores para aprobación.

Propuestas de mejora operativa:

Crear planes alternos (Plan A, B, C) ante imprevistos.

Implementar calendarios clave y fechas fijas de entrega.

Mejorar la eficiencia en toma de decisiones.

Usar tecnología (CRM, automatización) para seguimiento y aprobaciones.

Estandarizar tiempos y protocolos de revisión.

- **Proceso general:**

Análisis inicial y lluvia de ideas (brainstorm).

Reunión con afiliados concedores del tema de la misión.

Evaluación en Junta Directiva para decidir viabilidad.

Presentación de la misión a las empresas interesadas.

Costeo y asignación de responsabilidades.

Ejecución y seguimiento.

- **Entradas:**

Afiliaciones, patrocinios y alianzas (principales fuentes de sostenimiento).

Aportes institucionales y relaciones de difusión.

- **Recursos:**

Humanos: 7 personas de planta, practicantes, voluntarios internacionales.

Financieros: ingresos por afiliaciones y patrocinios.

Proveedores: asesores de visas, ferias, misiones.

Tecnológicos: computadores, cámaras, micrófonos, licencias Office, antivirus, CRM en proceso, necesidad de VPN, celulares corporativos y disco duro externo.

Físicos: oficina arrendada dentro de la Embajada Británica (sin costo).

- **Riesgos:**

- Pérdida del espacio físico dentro de la embajada.
- Retrasos por aprobaciones.
- Falta de presupuesto o patrocinios.
- Dependencia de decisiones externas (como visados).

- **Requisitos legales:**

Registro en Cámara de Comercio de Bogotá y RUT.

Representante legal, Junta Directiva y Revisor Fiscal.

Entidad sin ánimo de lucro (ESAL).

Cumplimiento de normas laborales y de seguridad social.

- **Indicadores y evaluación:**

Reuniones semanales (lunes) y de patrocinio (viernes).

Reuniones mensuales de Junta Directiva.

Comité financiero revisa flujo de caja, cartera y finanzas.

Comité académico y jurídico (BritCham Academy).

KPI actuales: cumplimiento de misiones, flujo de caja, aprobación de visas.

- **Salidas:**

Aprobación de visas.

Informes e insumos de misiones (fotos, cartas de agradecimiento, reportes de patrocinio).

Promoción y visibilidad internacional de las empresas.

- **Beneficiarios:**

Afiliados.

Embajada Británica.

Junta Directiva.

Clientes y aliados de eventos y comités (educación, infraestructura, energía, etc.).

- **Mejoras clave:**

Adquisición de un CRM (Clientify, HubSpot, Odoo).

Protocolos de trabajo y comunicación claros.

Fechas límite firmes y aprobaciones ágiles.

Mayor visibilidad interna de los avances.

3. Marketing y Comunicación con Grupos de Interés

- Objetivo:

Llegar de manera efectiva a los grupos de interés, fortalecer el posicionamiento de la Cámara y comunicar las actividades, beneficios y eventos a afiliados actuales y potenciales.

- Alcance:

Difusión de eventos, presentación de nuevos afiliados, convocatorias, creación de contenido, diseño de materiales, cobertura de eventos y soporte digital (Teams, redes, mailing, web).

- Estructura del equipo:

1 Coordinador.

1 Analista.

1 Practicante.

- Canales de comunicación:

Redes sociales: administradas por Community Manager; campañas pagas en Meta para ferias o educación.

Mailing: envío de información, fotos y actualizaciones a afiliados.

Página web: BritCham Academy, cursos, convocatorias, noticias.

WhatsApp: canal de apoyo y coordinación interna.

- Procesos y planificación:

Consolidación de un cronograma anual (planificado en diciembre).

Parrilla de contenido mensual con ejecución semanal.

Integración de todos los medios digitales.

Presentación de nuevos afiliados mediante mail y publicación.

Revisión constante de información y formatos.

- **Problemas identificados:**

Dificultad para mantener la planeación inicial por cambios constantes.

Falta de apropiación del calendario.

Sobrecarga informativa.

Plantillas y diseños no estandarizados.

Trabajo bajo presión y fallas tecnológicas.

Uso repetido de presentaciones previas sin actualización.

- **Entradas:**

Información del plan estratégico.

Solicitudes de otras áreas (afiliados, comercial, BritCham Academy).

Insumos y fotos de eventos.

Proveedores y herramientas:

Adobe, Mailchimp, Teams, Canva, Figma, Meta, WordPress, WhatsApp.

CRM en implementación.

- **Salidas:**

Difusión efectiva de eventos y convocatorias.

Publicación de nuevos afiliados.

Actualización de canales y medios.

Captación de leads y nuevos contactos.

- **Recursos:**

Financieros (pautas, programas, licencias).

Tecnológicos (computadores, equipos de diseño).

- **Indicadores:**

Mailing: tasa de apertura.

Redes: engagement y número de seguidores.

Eventos: número de inscritos y asistentes.

Pautas: costo por lead.

- **Requisitos legales:**

Política de datos personales.

Uso autorizado de imagen.

Registro de marcas y derechos de autor.

Cumplimiento de estándares de marca (logos embajada y afiliados).

- **Mejoras y acciones recomendadas:**

Crear y aplicar un manual de marca.

Estandarizar plantillas y formatos de informes.

Implementar CRM para seguimiento y análisis de campañas.

Planificar estratégicamente con fechas claras y tareas definidas.

Usar un brief de coordinación entre marketing y otras áreas.

Incorporar herramientas de inteligencia artificial para automatizar procesos (chatbots, generación de imágenes y formatos).

Procesos de apoyo

Gestión financiera

Objetivo:

Dar cumplimiento a los cierres contables mes a mes, entregando todos los movimientos y registros al contador para obtener los reportes contables. Revisar facturas antes de enviarlas al contador, garantizar el pago oportuno a proveedores y proteger los temas jurídicos y legales relacionados con impuestos, seguridad social y obligaciones normativas.

Procedimiento general:

- Pagos mensuales:
 - Nómina: cada **26** del mes.
 - Proveedores: cada **30** del mes.
- Pagos adicionales por eventos, proyectos, anticipos y fiestas de fin de año.
- Búsqueda y facturación de **patrocinios** para eventos y misiones.
- Políticas internas establecidas para ordenar el proceso.

Aprobación de pagos:

- Pagos < **7 millones**: aprueba **Santiago**.
- Pagos ≥ **7 millones**: aprueba la **Junta Directiva**.

Outsourcing contable:

- Contador externo recibe información organizada por el **apoyo administrativo**.

Salidas del proceso:

- Facturación al día; información financiera y legal actualizada; bienestar y seguridad de los trabajadores; pagos en tiempo.

Beneficiarios:

- Internos: Junta Directiva y equipo de trabajo.
- Externos: Afiliados.

Indicadores:

- Flujo de caja.
- Consecución de nuevos afiliados.
- Presentación y aprobación en junta.

Mejora continua y recomendaciones clave:

- Control más estricto del manejo de gastos.
- Comunicación directa para decisiones de la junta.
- Incorporar personal de apoyo.
- Reducir dependencia en una sola persona: token en teléfono corporativo, token transferible, CRM estandarizado.

Gestión humana

Objetivo:

Garantizar la correcta afiliación y seguridad social de los colaboradores, gestionar procesos de selección, ingreso y salida, mantener al día obligaciones laborales y promover el bienestar y cumplimiento del SST (Seguridad y Salud en el Trabajo).

Alcance / Responsables:

Actualmente la función está a cargo de la misma persona que gestiona finanzas (apoyo administrativo), lo que genera **sobrecarga** y priorización de pagos sobre tareas de RRHH.

Procesos y tareas principales:

- **Onboarding (ingreso):**
 - Recolección y verificación de: hoja de vida, cédula, certificados de estudio, documentos de contrato.
 - Afiliaciones a EPS, ARL y pensiones.
 - Agendar exámenes médicos iniciales y enviar al examen anual/periódico.
- **Gestión durante la relación laboral:**
 - Seguimiento de seguridad social, incapacidades, licencias y actualizaciones de datos.
 - Administrar solicitudes de vacaciones y días compensatorios.
 - Mantener registro de evaluaciones y formación.
- **Offboarding (salida):**
 - Radicación de documentación, certificaciones y cálculos de liquidación.
 - Actualización de proveedores/beneficiarios si aplica.
- **SST (Seguridad y Salud en el Trabajo):**
 - Actualmente **en pausa**; coordinar con ARL Positiva para exámenes periódicos y plan de salud ocupacional.
- **Relaciones laborales:**
 - Atención de solicitudes y reclamos.
 - Soporte en cumplimiento de obligaciones legales e inspecciones.

Problemas actuales / Riesgos:

- Sobrecarga y **colapso de actividades** por concentración de funciones en una sola persona.
- Prioridad a pagos que deja RRHH relegado.
- Falta de continuidad en SST por estar en pausa.
- Roles y funciones poco claros para practicantes y personal temporal.
- Posible incumplimiento normativo por falta de seguimiento oportuno.

Indicadores sugeridos (RRHH):

- Tiempo promedio de incorporación (días desde oferta hasta contratación).
- % de afiliaciones y registros completados en tiempo.
- Cumplimiento de exámenes periódicos (SST).
- Rotación de personal.
- Índice de satisfacción del equipo / NPS interno.

Mejoras y acciones recomendadas:

- **Desagregar funciones:** crear al menos 1 puesto dedicado a RRHH (o medio tiempo) para separar finanzas de gestión humana.
- **Estandarizar procesos:** documentos y checklists para onboarding, offboarding y SST (SOPs).
- **Digitalizar:** usar un **HRIS / ATS** y CRM para centralizar la información y evitar cuellos de botella.
- **Roles claros:** definir funciones para practicantes y personal administrativo desde el inicio.
- **Continuidad en SST:** reactivar y calendarizar exámenes y acciones con ARL Positiva.
- **Comunicación y respaldo:** teléfono corporativo, token transferible, y acceso a cuentas administrativas compartidas (con controles).
- **Capacitación:** formación para líderes y practicantes en procesos y prioridades.
- **Políticas de contingencia:** plan de reemplazo temporal y flujos alternos para vacaciones y ausencias.

Salida / Beneficio esperado:

- Procesos RRHH cumplidos a tiempo, menor riesgo legal, mayor bienestar laboral y continuidad operativa.

Conexión entre Gestión financiera y Gestión humana

- Afiliaciones y pagos de seguridad social dependen de la sincronización entre ambas áreas.
- Los retrasos en la gestión financiera (o la concentración de funciones) impactan directamente la afiliación, pagos y cumplimiento laboral.
- Recomendación: formalizar un flujo de comunicación entre finanzas y RRHH (checklist de entregables mensuales) y compartir indicadores en la presentación de junta.

Aportes y visión de la Junta Directiva

Rol:

- Apoyar planeación estratégica, control permanente y visión global.
- Proponer misiones, compañías participantes y fortalecer relacionamiento institucional.

Visión a futuro:


- Aceptar que la afiliación depende de factores políticos y económicos, mantener postura proactiva ante riesgos.

Sugerencias estratégicas:


- Implementar **agentes de inteligencia artificial** para automatizar respuestas y procesos repetitivos.
- Acelerar la **automatización** de procesos administrativos y financieros


Anexo B


Fecha	Actividad	Procesos a cubrir	Responsable
Fecha 1	Reunión 1	Procesos Estratégicos	Todo el equipo
Fecha 2	Reunión 2	Misionales (1)	Afiliación y Onboarding (Entrada) Gestión de cuentas y renovaciones Planificación de ejecución de eventos
Fecha 3	Reunión 3	Misionales (2)	Programas de internacionalización y formación Afiliación y onboarding (Salida) Marketing y comunicación a grupos de interés
Fecha 4	Reunión 4	Procesos de Apoyo	Todo el equipo
Fecha 5	Sistematización de la información en Excel	Todos los procesos	1 líder de sistematización
Fecha 6	Revisión y ajustes finales	Todo el documento	Equipo + profe


		Planeación Estratégica		
Objetivo	Definir la dirección institucional y los objetivos estratégicos de BritCham, asegurando la coherencia entre la misión, los recursos y las metas anuales.			
Alcance	Desde la formulación del plan estratégico anual hasta la evaluación de resultados y la actualización de indicadores.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Áreas misionales y de apoyo.	Datos de desempeño, informes financieros, retroalimentación de afiliados, análisis del entorno.	Revisión de resultados → Definición de objetivos → Asignación de recursos → Seguimiento y control → Evaluación de cumplimiento.	Plan estratégico institucional, cronogramas de acción, metas e indicadores actualizados.	Equipo de trabajo, Junta Directiva, afiliados y aliados estratégicos.
Recursos:		Requisitos Legales:		
Humanos (directivos), tecnológicos (CRM, Microsoft Teams), financieros (presupuesto anual).		Cumplimiento de lineamientos institucionales y estatutos de la Cámara.		
Indicadores	Cumplimiento de metas del plan estratégico (%), cumplimiento presupuestal, KPIs por área.			
Elaboro:	Equipo Capstone.	Aprobo:		Reviso:


		Inteligencia competitiva		
Objetivo	Monitorear el entorno empresarial y competitivo para identificar oportunidades, riesgos y tendencias relevantes para BritCham.			
Alcance	Desde la recopilación de información del mercado hasta la generación de reportes semestrales.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Fuentes externas, cámaras bilaterales, informes del Reino Unido, redes	Datos de competidores, estadísticas de comercio bilateral, análisis sectorial.	Recolección de información → Análisis comparativo → Elaboración de reportes → Presentación de recomendaciones.	Informes semestrales, alertas de mercado, propuestas de mejora estratégica.	Dirección Ejecutiva, Junta Directiva, áreas misionales.
Recursos		Requisitos Legales		
Bases de datos (Legis, Emis), personal analítico, herramientas digitales.		Cumplimiento de políticas de confidencialidad y protección de datos.		
Indicadores	Número de informes elaborados, frecuencia de actualizaciones, nivel de uso de la información			
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:


		Relaciones Institucionales		
Objetivo	Fortalecer alianzas con entidades públicas, privadas y académicas para apoyar los objetivos de la Cámara.			
Alcance	Desde la identificación de aliados hasta la formalización y seguimiento de convenios.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Universidades, embajadas, empresas y cámaras de comercio.	Bases de datos institucionales, solicitudes de colaboración, propuestas de alianza.	Identificación → Contacto → Negociación → Formalización → Seguimiento.	Convenios activos, memorandos de entendimiento, reportes de cooperación.	Afiliados, aliados estratégicos, BritCham Academy.
Recursos		Requisitos Legales		
Humanos (relacionistas), tecnológicos (Teams, CRM).		Registros de convenios y actas de aprobación por Junta Directiva.		
Indicadores	Número de alianzas activas, frecuencia de reuniones institucionales, nivel de cumplimiento de convenios.			
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:


		Gestion de riesgos y cumplimiento		
Objetivo	Garantizar el cumplimiento normativo, ético y financiero de las operaciones, reduciendo riesgos operacionales y reputacionales.			
Alcance	Desde la identificación y evaluación de riesgos hasta el control y seguimiento de mitigaciones.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Dirección, áreas operativas, entidades reguladoras.	Auditorías, revisiones fiscales, políticas internas, normativa vigente.	Identificación de riesgos → Evaluación → Plan de mitigación → Control y revisión.	Informes de cumplimiento, listas de chequeo, manual de riesgos.	Afiliados, Junta Directiva, entes de control.
Recursos		Requisitos Legales		
Software contable, asesoría legal, protocolos de seguridad (VPN, checklists).		Ley 1581 de Protección de Datos, normas contables y tributarias.		
Indicadores	Número de hallazgos corregidos, cumplimiento normativo, revisiones sin sanción.			
Elabora:	Equipo Capstone	Aprobo:		Reviso:

		Afiliacion y Onboarding		
Objetivo	Atraer nuevas empresas afiliadas, priorizando aquellas con vínculo o interés comercial con el Reino Unido.			
Alcance	Desde la captación del prospecto hasta su bienvenida formal como miembro activo.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Empresas, referidos, redes sociales, eventos.	Formularios de afiliación, documentación legal y financiera.	Captación → Contacto → Evaluación → Aprobación → Bienvenida.	Nuevas afiliaciones, base de datos actualizada, plan de acción inicial.	Empresas afiliadas, Cámara Británica.
Recursos		Requisitos Legales		
Equipo comercial, CRM, bases de datos, correo corporativo.		Autorización de tratamiento de datos, cámara de comercio, estados financieros.		
Indicadores	Nuevas afiliaciones, tasa de conversión, tiempo promedio del proceso.			
Elabora:	Equipo	Aprobo:		Reviso:


	Gestion de cuentas y renovaciones			
Objetivo	Mantener la relación con afiliados actuales y asegurar su renovación anual.			
Alcance	Desde el seguimiento posafiliación hasta la gestión de pago y confirmación de renovación.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Área comercial, base de afiliados, reportes financieros.	Datos de afiliados, historial de membresía.	Seguimiento → Comunicación → Facturación → Renovación.	Afiliados renovados, actualización de base de datos.	Empresas afiliadas, Cámara Británica.
Recursos		Requisitos Legales		
CRM, herramientas de mailing, personal comercial.		Cumplimiento de facturación y políticas de datos.		
Indicadores	Tasa de retención, porcentaje de renovación anual.			
Elabora:	Equipo Capstone	Aprobo:		Reviso:


	Planificación de ejecución y eventos			
Objetivo	Diseñar y ejecutar eventos institucionales que fortalezcan la red empresarial y la visibilidad de BritCham.			
Alcance	Desde la planeación hasta la evaluación posevento.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Afiliados, patrocinadores, aliados.	Propuestas de eventos, presupuestos, cronogramas.	Planificación → Coordinación → Ejecución → Evaluación.	Eventos realizados, reportes, fotografías, informes de patrocinio.	Afiliados, aliados, público empresarial.
Recursos		Requisitos Legales		
Equipo de logística, patrocinadores, espacios físicos, equipos audiovisuales.		Contratos, pólizas, permisos de funcionamiento.		
Indicadores	Eventos realizados, satisfacción de asistentes, cumplimiento de cronogramas.			
Elabora:	Equipo	Aprobo:		Reviso:


		Programas de internacionalización y formación		
Objetivo	Promover oportunidades comerciales y de formación entre empresas colombianas y británicas.			
Alcance	Desde la planificación de misiones hasta la entrega de resultados a la Junta Directiva.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Afiliados, embajadas, asesores externos.	Propuestas de misión, solicitudes de empresas, recursos financieros.	Análisis → Planeación → Ejecución → Seguimiento → Evaluación.	Misiones ejecutadas, informes y materiales de promoción.	Afiliados, Embajada Británica, aliados estratégicos.
Recursos		Requisitos Legales		
Humanos (equipo BritCham), tecnológicos (CRM, Teams), financieros (patrocinios).		RUT, Cámara de Comercio, normas de ESAL.		
Indicadores	Cumplimiento de misiones, flujo de caja, visas aprobadas.			
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:

		Afiliación y onboarding		
Objetivo	Gestionar el cierre formal de la relación con los afiliados que se retiran o no renuevan.			
Alcance	Desde la notificación de salida hasta la actualización de registros institucionales.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Afiliados, área comercial.	Carta de salida, motivo de desvinculación.	Confirmación → Registro → Encuesta de salida → Retroalimentación.	Base de datos actualizada, análisis de causas de salida.	BritCham, Dirección Ejecutiva.
Recursos		Requisitos Legales		
CRM, correo institucional.		Eliminación de datos conforme a la Ley 1581.		
Indicadores	Tasa de deserción, motivos recurrentes de salida.			
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:

		Marketing y comunicación a grupos de interes			
Objetivo	Fortalecer la visibilidad institucional y mantener comunicación efectiva con afiliados y aliados.				
Alcance	Desde la planeación anual de comunicación hasta la ejecución y medición de resultados.				
Proveedores	Entradas	Proceso		Salidas	Beneficiarios
Áreas internas, proveedores de diseño y medios.	Información institucional, eventos, nuevos afiliados.	Planeación → Diseño → Publicación → Evaluación.		Publicaciones, campañas, informes de resultados.	Afiliados, aliados, público objetivo.
Recursos			Requisitos Legales		
Canales digitales, software de diseño, CRM.			Política de datos, uso autorizado de imagen, derechos de autor.		
Indicadores	Engagement, tasa de apertura de mailing, costo por lead.				
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:	

		Gestion financiera			
Objetivo	Garantizar los registros contables, pagos y cumplimiento de obligaciones financieras.				
Alcance	Desde la recepción de facturas hasta la entrega de reportes contables.				
Proveedores	Entradas	Proceso		Salidas	Beneficiarios
Dirección, proveedores, afiliados.	Facturas, comprobantes, reportes bancarios.	Revisión → Aprobación → Pago → Reporte.		Estados financieros, facturación al día.	Equipo interno, Junta Directiva, afiliados.
Recursos			Requisitos Legales		
Contador externo, software contable, token bancario.			Normas NIIF, obligaciones tributarias y laborales.		
Indicadores	Cumplimiento de pagos, flujo de caja, reportes a tiempo.				
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:	

		Talento humano		
Objetivo	Administrar la selección, contratación, bienestar y seguridad social del personal.			
Alcance	Desde el ingreso hasta la desvinculación del trabajador.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Dirección, candidatos, ARL Positiva.	Hojas de vida, documentos legales, exámenes médicos.	Selección → Contratación → Seguimiento → Liquidación.	Colaboradores activos, contratos, certificados laborales.	Empleados, Cámara Británica, afiliados.
Recursos		Requisitos Legales		
Documentación física y digital, teléfono corporativo, CRM.		Normatividad laboral y de seguridad social.		
Indicadores	Tiempo promedio de contratación, rotación de personal, cumplimiento SST.			
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:

		Soporte tecnologico		
Objetivo	Asegurar el funcionamiento y seguridad de los sistemas tecnológicos institucionales.			
Alcance	Desde la instalación de software hasta la protección de datos y respaldo de información.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Proveedores de TI, dirección, usuarios internos.	Requerimientos técnicos, licencias, equipos.	Instalación → Mantenimiento → Respaldo → Actualización.	Sistemas operativos y seguros, soporte técnico continuo.	Todo el personal de BritCham.
Recursos		Requisitos Legales		
Computadores, antivirus, VPN, soporte externo.		Ley 1581 de 2012 y normativas de protección de datos.		
Indicadores	Incidentes tecnológicos resueltos, tiempo promedio de respuesta.			
Elaboro:	Equipo	Aprobo:		Reviso:

	Gestion de comunicaciones interna			
Objetivo	Garantizar la comunicación efectiva entre áreas para facilitar la coordinación y el flujo de información.			
Alcance	Desde la planificación de mensajes internos hasta la retroalimentación interdepartamental.			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Beneficiarios
Dirección, líderes de área.	Informes, solicitudes, comunicados.	Planificación → Comunicación → Seguimiento → Evaluación.	Boletines, actas, canales activos y funcionales.	Todo el equipo BritCham.
Recursos		Requisitos Legales		
Teams, correos institucionales, reuniones semanales.		Cumplimiento de normas internas y confidencialidad.		
Indicadores	Nivel de respuesta interna, cumplimiento de cronogramas de comunicación.			
Elaboro:	Equipo Capstone	Aprobo:		Reviso:

Anexo C

**Informe: Adaptación de Clientify para optimizar la gestión del ciclo de vida del
afiliado.**

Autores: Andrés Avendaño, Juan Espinoza y Sebastián Villamizar

Universidad del Rosario

Facultad de administración, Administración de Negocios Internacionales, opción de

Grado, Proyecto Capstone

Docente: Clara Inés Pardo Martínez

Segundo semestre de 2025

Plan de Acción para la Optimización de la Gestión de Afiliados mediante Clientify

Cámara de Comercio Británica en Colombia – BritCham

1. Introducción

Durante el segundo semestre de 2025, en el marco del proyecto Capstone de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad del Rosario, se desarrolló un ejercicio de diagnóstico organizacional en la Cámara de Comercio Británica en Colombia (BritCham).

El propósito principal del proyecto fue analizar, mapear y caracterizar los procesos institucionales, con especial énfasis en los procesos misionales relacionados con la afiliación y la gestión de afiliados.

Como resultado de este trabajo, se diseñó una red de procesos institucionales que permitió identificar:

- cuellos de botella en la comunicación entre áreas
- reprocesos derivados de la falta de estandarización
- limitaciones en la trazabilidad de la información de afiliados
- alta dependencia de procesos manuales
- ausencia de herramientas tecnológicas integradas para la gestión de relaciones con empresas afiliadas

Entre las principales recomendaciones derivadas del diagnóstico se encontraba la implementación de un sistema CRM, que permitiera centralizar la información de afiliados, optimizar la comunicación institucional y mejorar la eficiencia operativa.

En respuesta a esta recomendación, BritCham ha iniciado la implementación de la plataforma Clientify, lo cual abre una oportunidad estratégica para transformar los procesos internos y fortalecer la gestión del ciclo de vida de los afiliados.

El presente documento plantea un plan de acción para aprovechar las capacidades de Clientify, no solo como herramienta de automatización de correos, sino como una plataforma integral de gestión institucional.

2. Contexto del reto actual

BritCham es una organización sin ánimo de lucro cuyo propósito es fortalecer las relaciones comerciales, institucionales y de inversión entre Colombia y el Reino Unido.

Dentro de su estructura organizacional, el área de afiliados cumple un rol fundamental, ya que gestiona la relación directa con las empresas miembro y materializa la propuesta de valor de la Cámara a través de:

- procesos de afiliación
- acompañamiento empresarial
- organización de eventos
- generación de networking
- programas de internacionalización

Sin embargo, el crecimiento de la red de afiliados y la diversificación de servicios han generado nuevos desafíos operativos, entre los cuales se destacan:

- dificultad para hacer seguimiento estructurado a las empresas afiliadas
- tiempos de respuesta variables en el proceso de afiliación
- falta de trazabilidad en la relación con los afiliados
- limitada capacidad de análisis de datos sobre participación y uso de servicios

La implementación de Clientify representa una oportunidad para rediseñar estos procesos, incorporando automatización, centralización de información y análisis de datos.

3. Objetivo del plan de acción

El objetivo del presente plan es:

Diseñar una estrategia de implementación y aprovechamiento de Clientify que permita optimizar la gestión del ciclo de vida del afiliado, mejorar la eficiencia operativa del equipo interno y fortalecer la experiencia de las empresas miembro de BritCham.

4. Plan de acción para la implementación estratégica de Clientify

El plan se estructura en cuatro fases progresivas, que permiten pasar de una adopción operativa del CRM a una utilización estratégica de la información.

Fase 1. Estructuración del ciclo de vida del afiliado

Horizonte estimado: 0 – 2 meses

El primer paso consiste en alinear la estructura del CRM con la red de procesos definida en el diagnóstico institucional, de manera que Clientify refleje el ciclo completo de relación con las empresas afiliadas.

Diseño del pipeline de afiliación

Se propone estructurar el CRM con las siguientes etapas:

1. Potenciales

Empresa que ha tenido un primer contacto con BritCham (evento, recomendación, contacto institucional) o que tienen una representación británica en Colombia.

2. Contactado

Empresa que ha manifestado interés en conocer los beneficios de la membresía, ha tenido una reunión de primer acercamiento o ha solicitado la información de afiliación.

3. **Estudiando propuesta**
Empresa que ha recibido información formal sobre la afiliación.
4. **Pendiente pilgrim**
Empresa que ha formalizado enviado los documentos para su afiliación y se encuentra en proceso de estudio por parte del director ejecutivo y la empresa de seguridad.
5. **Pendiente aprobación junta**
Empresa que ha pasado por el estudio de seguridad, la entrevista con el director ejecutivo y está en espera de su aprobación por parte de la junta directiva.
6. **Pendiente por facturar y pagar**
Empresa que ha sido aprobada por la junta directiva y está por pagar su afiliación.
7. **Nuevo afiliado**
Empresa que paso el proceso de afiliación y es nuevo afiliado de BritCham.
8. **Afiliado en riesgo**
Empresa con baja participación o interacción.
9. **Proceso de renovación**
Empresa que se encuentra en el período previo a la renovación de su membresía.
10. **Exafiliado**
Empresa que ha finalizado su relación con la Cámara.

Este pipeline permite visualizar el ciclo completo del afiliado, facilitando la gestión y el seguimiento de cada etapa.

Centralización de la información institucional

Todas las interacciones con afiliados deberán registrarse en Clientify, incluyendo:

- reuniones
- llamadas
- participación en eventos
- solicitudes de información
- intereses sectoriales

Esto permitirá construir un historial institucional de cada empresa, reduciendo la dependencia de información dispersa entre correos electrónicos o documentos individuales.

Fase 2. Automatización de procesos operativos

Horizonte estimado: 2 – 4 meses

Una vez estructurada la información en el CRM, el siguiente paso consiste en automatizar tareas operativas que actualmente consumen tiempo del equipo interno.

Automatización del proceso de onboarding

Cuando una empresa se afilia a BritCham, el sistema puede activar automáticamente:

- envío de correo de bienvenida institucional
- asignación de un responsable de cuenta
- creación de tareas internas para el equipo
- envío del calendario de eventos
- programación de reunión de introducción a la Cámara

Esto asegura que todos los afiliados reciban una experiencia de integración consistente y organizada.

Automatización del proceso de renovación

Clientify puede generar recordatorios automáticos para las renovaciones de membresía, por ejemplo:

- alerta interna **90 días antes de la renovación**
- recordatorio **60 días antes**
- comunicación formal **30 días antes**

Adicionalmente, el sistema puede generar tareas automáticas para el equipo comercial o de afiliados, evitando retrasos o pérdida de oportunidades de renovación.

Identificación temprana de afiliados en riesgo

A partir de la actividad registrada en el CRM, es posible detectar empresas con baja interacción, por ejemplo:

- afiliados que no han asistido a eventos durante un período prolongado
- empresas que no interactúan con las comunicaciones institucionales
- afiliados que no han tenido contacto con el equipo interno recientemente

Estos casos pueden clasificarse automáticamente como afiliados en riesgo, permitiendo activar acciones de reactivación.

Fase 3. Implementación de dashboards estratégicos y segmentación avanzada

Horizonte estimado: 4 – 6 meses

Una vez que el CRM recopila información estructurada, BritCham puede comenzar a utilizar los datos para mejorar su toma de decisiones.

Dashboards estratégicos

Los dashboards son paneles visuales de indicadores que permiten monitorear el desempeño institucional en tiempo real.

Clientify puede configurarse para mostrar indicadores como:

Desempeño de afiliación

- número de nuevos afiliados por período
- tasa de conversión de prospectos a afiliados
- tiempo promedio del proceso de afiliación

Retención de afiliados

- tasa anual de renovación
- número de afiliados activos vs inactivos
- afiliados clasificados como “en riesgo”

Impacto de eventos

- número de afiliados participantes por evento
- nivel de participación por sector
- empresas con mayor frecuencia de asistencia

Uso de servicios de la Cámara

- participación en programas de internacionalización
- inscripción en programas de formación (Academy)
- interacción con comités sectoriales

Estos dashboards permiten que la dirección de BritCham tome decisiones basadas en datos y no únicamente en percepciones operativas.

Segmentación avanzada de afiliados

La segmentación consiste en clasificar las empresas afiliadas según características estratégicas, lo cual permite ofrecer servicios más personalizados.

Ejemplos de segmentación posibles:

Segmentación sectorial

- infraestructura
- tecnología
- educación
- servicios empresariales
- energía

Esto permite diseñar eventos o espacios de networking más relevantes para cada sector.

Segmentación por nivel de participación

Afiliados pueden clasificarse como:

- afiliados altamente activos
- afiliados moderadamente activos
- afiliados con baja participación

Esto permite diseñar estrategias específicas de fidelización.

Segmentación por intereses estratégicos

Por ejemplo:

- empresas interesadas en internacionalización hacia Reino Unido
- empresas británicas buscando oportunidades en Colombia
- empresas interesadas en sostenibilidad
- empresas interesadas en innovación y tecnología

Esto facilita la creación de programas especializados y misiones comerciales dirigidas.

Fase 4. Desarrollo de inteligencia comercial bilateral (UK – Colombia)

Horizonte estimado: 6 – 12 meses

Una vez consolidada la información en el CRM, BritCham puede evolucionar hacia un modelo de inteligencia comercial institucional.

Esto significa utilizar los datos recopilados para identificar oportunidades de negocio entre empresas afiliadas y entre los ecosistemas empresariales de ambos países.

Inteligencia comercial UK – Colombia

La inteligencia comercial consiste en analizar la información disponible sobre empresas, sectores y oportunidades de negocio para facilitar conexiones estratégicas.

En el contexto de BritCham, esto puede incluir:

Identificación de oportunidades de inversión

Por ejemplo:

- empresas británicas interesadas en infraestructura en Colombia
- empresas colombianas interesadas en expandirse al Reino Unido

Clientify puede ayudar a identificar empresas con intereses complementarios.

Matchmaking empresarial

A partir de la información registrada en el CRM, BritCham puede facilitar conexiones entre empresas afiliadas que tengan intereses compatibles.

Ejemplo:

- una empresa tecnológica británica buscando socios locales
- una empresa colombiana interesada en alianzas tecnológicas

BritCham puede actuar como facilitador de estos encuentros estratégicos.

Gestión estratégica de misiones comerciales

Cuando BritCham organice misiones empresariales o delegaciones comerciales, el CRM puede utilizarse para:

- identificar empresas interesadas
- hacer seguimiento a reuniones B2B
- registrar resultados comerciales

Esto permite medir el impacto real de las misiones comerciales organizadas por la Cámara.

5. Beneficios esperados

La implementación de este plan de acción permitirá a BritCham:

- reducir los tiempos del proceso de afiliación
- mejorar la trazabilidad de las relaciones con afiliados
- aumentar la tasa de renovación de membresías
- optimizar el uso del tiempo del equipo interno
- fortalecer la experiencia de las empresas miembro
- mejorar la capacidad estratégica de la Cámara mediante el uso de datos

6. Conclusión

La implementación de Clientify representa una oportunidad para que BritCham evolucione desde un modelo operativo basado en procesos manuales hacia un modelo de gestión institucional apoyado en tecnología y análisis de datos.

El presente plan de acción propone un enfoque gradual que permite aprovechar progresivamente las capacidades del CRM, comenzando por la estructuración de procesos básicos y avanzando hacia el desarrollo de inteligencia comercial bilateral.

De esta manera, BritCham podrá fortalecer su rol como articulador estratégico del ecosistema empresarial entre Colombia y el Reino Unido, incrementando su impacto institucional y el valor ofrecido a sus afiliados.