



**Documentación de proceso de certificación de ollas a presión y legalización de productos  
provenientes de China para la unidad de negocios Kalley de Corbeta S.A**

Brenda Marcela Vásquez Marín

Trabajo de grado presentado para optar al título de Ingeniero Industrial

Asesor

Claudia Sofía Correa Puerta, Especialista en Gerencia de Proyectos

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingeniería

Ingeniería Industrial

Medellín, Colombia

2023

---

Cita

(Vásquez Marín, 2023)

---

Referencia

Vásquez Marín, B. M. (2023). *Documentación De Proceso De Certificación De Ollas*

*A Presión Y Legalización De Productos Provenientes De China para la  
unidad de negocios Kalley de Corbeta S.A.* [Trabajo de grado profesional].

Estilo APA 7 (2020)

Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

---



Centro de Documentación Ingeniería (CENDOI)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda López.

**Decano/Director:** Jesús Francisco Vargas Bonilla.

**Jefe departamento:** Mario Alberto Gaviria Giraldo

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado a mi madre y a mi novio que siempre creyeron en mí, que me impulsaron a seguir adelante, fueron mi apoyo, me mostraron una mejor visión de la vida y me enseñaron a ser persistente. También a mis abuelos maternos que en paz descansen, que me enseñaron que con trabajo los sueños se pueden hacer realidad. Y a Dios por bendecirme siempre y darme lo necesario para salir adelante y alcanzar mis metas.

## **Agradecimientos**

Agradezco a todos los profesores que compartieron conmigo todo su conocimiento, en especial a aquellos que con su calidad humana me incentivaron a continuar a pesar de las dificultades.

También a Kalley, por abrirme las puertas de su gran familia, permitirme crecer como profesional, como ser humano y hacer posible este proyecto.

## Tabla de contenido

Resumen	11
Abstract	13
Introducción	15
1 Objetivos	17
1.1 Objetivo general	17
1.2 Objetivos específicos	17
2 Marco teórico	18
2.1 Mejoramiento Continuo	18
2.1.1 Metodología para el mejoramiento continuo	18
2.1.2 El mejoramiento continuo y la gestión de La calidad	19
2.2 Eficiencia	19
2.2.1 Métodos para medir la eficiencia	19
2.2.2 Como calcularla la eficiencia	20
2.3 Proceso	21
2.3.1 Elementos de un proceso	21
2.3.2 Tipos de procesos	23
2.3.2.1 Procesos estratégicos	23
2.3.2.2 Procesos Clave	23
2.3.2.3 Procesos de apoyo	24
2.3.3 Representación de los procesos	24
2.3.4 Metodología para implementación de procesos	24
2.3.5 Diagrama de flujo del proceso	25
2.3.6 Indicadores	28
2.4 Resolución 0942 de 2018	29

2.5 Subpartida Arancelaria	32
3 metodología	33
3.1 Diagnóstico inicial	33
3.1.1 Capacitaciones por parte del Analista de Certificación	33
3.1.2 Benchmarking	33
3.2 Evaluación integral de la normativa	34
3.2.1 Resumen de Proceso de Certificación de Ollas a Presión	34
3.2.2 Contactos de personas involucradas en cada proceso	34
3.2.3 Resumen de Resolución 0942 de 2018	34
3.2.4 Derrotero del proceso de legalización de productos importados de China	35
3.2.5 Listado de Subpartidas Arancelaria de productos incluido en Asuntos Regulatorios	35
3.3 Documentación de los procesos	36
3.4 Diagramas de flujo	36
4 Resultados	38
4.1 Diagnóstico Inicial	38
4.1.1 Proceso de Certificación de Ollas a Presión	38
4.1.2 Proceso de Legalización de Productos Importados	38
4.1.3 Benchmarking	40
4.2 Evaluación integral de la normativa	40
4.2.1 Resumen de Procesos	40
4.2.1.1 Resumen de Certificación de Ollas a Presión	40
4.2.1.2 Resumen de Proceso de Legalización de Productos Importados	41
4.2.2 Contactos de personas involucradas en cada proceso	42
4.2.3 Resumen Reglamento Técnico para Ollas de Presión - Resolución 0942 de 2018	43
4.2.4 Derrotero del proceso de legalización de productos importados de China	46

4.2.5 Listado de Subpartidas Arancelaria de productos incluido en Asuntos Regulatorios	47
4.3 Documentación de Procesos	47
4.3.1 Definiciones	47
4.3.2 Documentación de proceso de certificación de Ollas a Presión	48
4.3.3 Documentación de proceso de legalización de productos importados	54
4.4 Diagramas de flujo	59
4.4.1 Diagrama de flujo del proceso de certificación de Ollas a Presión	59
4.4.2 Diagrama de flujo del proceso de legalización de productos importado	60
5 Análisis	61
6 Conclusiones	65
Referencias	66

## Lista de Ilustraciones

<b>Ilustración 1.</b> Elementos de un proceso. ....	23
<b>Ilustración 2</b> Simbología Diagrama de Flujo de Procesos .....	26
<b>Ilustración 3</b> Datos de contactos personas o áreas involucradas. ....	42
<b>Ilustración 4</b> Derrotero proceso de legalización de productos importados, parte 1.....	46
<b>Ilustración 5.</b> Derrotero proceso de legalización de productos importados, parte 2.....	46
<b>Ilustración 6.</b> Listado de Subpartidas Arancelaria .....	47
<b>Ilustración 7.</b> Documento de Apoyo, parte 1 .....	49
Ilustración 8. Documento de Apoyo, parte 2.....	50
<b>Ilustración 9.</b> Documento de Apoyo, parte 3 .....	50
<b>Ilustración 10.</b> Declaración de Conformidad de Primera Parte .....	52
<b>Ilustración 11.</b> Recursos Proceso de Legalización de Ollas a Presión.....	53
<b>Ilustración 12.</b> Página de Consulta MUISCA .....	55
<b>Ilustración 13.</b> Perfil de Mercancía Subpartida Arancelaría 8415.10.10.00.....	55
<b>Ilustración 14.</b> Consulta de Medidas Subpartida Arancelaría 8415.10.10.00.....	56
<b>Ilustración 15.</b> Consulta de documentos de soporte Subpartida Arancelaría 8415.10.10.00. ....	57
<b>Ilustración 16.</b> Recursos proceso de legalización de productos importados.....	58

**Ilustración 17.** Diagrama de flujo del proceso de certificación de Ollas a Presión .....59

**Ilustración 18.** Diagrama de flujo del proceso de legalización de productos importado.....60

## **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

**ANLA** Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.

**AA** Agencia de Aduana.

**OC** Orden Comercial.

**PM** Product Manager.

**PI** Proforma.

**VoBo** Visto Bueno.

## Resumen

Kalley es una línea de negocio de la firma Colombiana de Comercio (Corbeta), cuya misión es “Ofrecer a nuestros clientes productos para satisfacer sus necesidades de entretenimiento, facilidad en las tareas del hogar y economía, con un excelente servicio y respaldo” (Corbeta S.A., s.f.). La empresa, se encuentra en crecimiento, de acuerdo con Julián Orozco, Product Manager de la marca Kalley, afirma que en los últimos nueve años Kalley no ha parado de crecer en un promedio anual de entre el 25% y 30% (Portafolio, 2021). Teniendo en cuenta el gran crecimiento que está presentando la marca, también debe realizar acciones que contribuyan con la mejora de sus procesos, por este motivo se llevó a cabo este proyecto, cuyo objetivo es realizar la documentación y los diagramas de flujo correspondientes a los Procesos de certificación de ollas a presión y la legalización de productos provenientes desde China.

Durante la ejecución del proyecto, inicialmente se realizó un diagnóstico con el propósito de conocer el proceso de inicio a fin. Para el desarrollo de esta primera etapa, realizaron reuniones con colaboradores de Corbeta S.A. y capacitaciones por parte del Analista de Certificación, con la cual se elaboraron resúmenes con la información más relevante de ambos procesos. En una segunda etapa se realizó la evaluación integral de la normativa correspondiente a cada proceso, con el fin de contar con una información más amplia, mejorar la comprensión y por ende el tener conocimiento del deber ser y hacer para el cumplimiento de los requisitos exigidos. En esta etapa se desarrolló un paso a paso del proceso de certificación de Ollas a Presión y un resumen de la resolución 0942 de 2018 que tiene el papel de guía para la validación al cumplimiento de cada punto que la conforma, un derrotero que contribuyó con la organización, comprensión del proceso y el rol de las personas involucradas, y un listado de las subpartidas arancelarias de todos los productos que requieren asuntos regulatorios, con el cual se consulta la información de

documentación requerida por medio de la página de la DIAN. Después, se realizó la documentación de los procesos, en donde se definió el alcance de cada proceso, se determinó las entradas y salidas, identificando cada etapa y organizando cada actividad. Para finalizar, se realizaron los diagramas de flujo de los procesos legalización de productos importados desde China y certificación de los productos “Ollas a presión”, con el que se obtuvo una herramienta visual que permite facilitar su comprensión y su aprendizaje.

Como conclusión, se determinó la importancia de realizar el diagnóstico inicial de los procesos, el cual permitió conocer a fondo el estado de los procesos, seleccionar actividades de bajo o alto impacto. También se comprobó que realizar una evaluación integral de la normativa y resolución vigente, contribuye al correcto cumplimiento de los requisitos. Adicionalmente, se evidenció la importancia de realizar la documentación de los procesos, ya que ayuda a la disminución de los errores, por lo tanto, habrá más oportunidades de mejoras y por ende ser más competitivo a nivel de mercado. Y para finalizar y no menos importante, se expuso la importancia de adquirir herramientas que ayuden a la comprensión de los procesos y por ende a la mejor realización de las actividades.

*Palabras clave:* Importación, Resolución, Proceso, Documentación, Trazabilidad, Proforma.

## **Abstract**

Kalley is a line of business of the Colombian company Corbeta de Comercio (Corbeta), whose mission is "To offer our customers products to satisfy their entertainment needs, ease in household chores and economy, with excellent service and support" (Corbeta S.A., n.d.). This company is growing, so much so that, according to Julian Orozco, Product Manager of the Kalley brand, states that in the last nine years Kalley has not stopped growing at an annual average of between 25% and 30% (Portafolio, 2021). Considering the great growth that the brand is showing, it must also take actions that contribute to the improvement of its processes, for this reason the documentation and flow charts corresponding to the Pressure Cooker Certification Process and Legalization of Products from China were conducted.

During the execution of the project, initially an initial diagnosis was conducted in order to know the current status of the process and to know the process from start to finish. For the development of this first stage, meetings were held with Corbeta S.A. collaborators and training by the Certification Analyst, with which summaries were prepared with the most relevant information of both processes. In a second stage, a comprehensive evaluation of the regulations corresponding to each process was conducted, with the purpose of having a broader information, improving the understanding and therefore the knowledge of what should be and what to do in order to comply with the requirements demanded. Continuing with the stages, a step-by-step of the Pressure Cooker certification process was developed and a summary of resolution 0942 of 2018 that has the role of guide for the validation to the compliance of each point that conforms it. For the legalization process of imported products, a roadmap was developed that contributed to the organization, understanding of the process and the role of the people involved, mentioning each of the stages in a timely manner. A list of the tariff subheadings of all products requiring regulatory issues was also

made and, together with the DIAN website, the regulations required for their legalization were distinguished. Afterwards, the processes were documented, where the scope of each process was defined, the inputs and outputs were determined, identifying each stage, and organizing each activity. Finally, process flow diagrams were drawn up for the legalization of products imported from China and certification of "pressure cookers" products, which provided a visual tool to facilitate understanding and learning. With the documentation and flows of the two processes, a tool was obtained that facilitates understanding and learning to the delegated personnel, to reduce the risk of making mistakes caused by ignorance, which generate cost overruns or penalties to the company. It will also help the person in charge to become an expert, since in addition to learning from experience, he/she will have available the guidance to carry it out in the right way and thus be able to implement a culture of good habits, improvement and organization.

*Keywords:* Import, Resolution, Process, Documentation, Traceability, Proforma.

## **Introducción**

Kalley es una línea de negocio de la firma Colombiana de Comercio (Corbeta), cuya misión es “Ofrecer a nuestros clientes productos para satisfacer sus necesidades de entretenimiento, facilidad en las tareas del hogar y economía, con un excelente servicio y respaldo” (Corbeta S.A., s.f.). Según el gerente del sello Miguel Londoño, gran parte de su crecimiento se debe a su estrategia de “cuando las tecnologías alcanzan un nivel de madurez para volverse asequibles a un gran porcentaje del mercado, las traemos”.

Kalley como empresa comercializadora, debe garantizar el cumplimiento de los requisitos, con el fin de ejecutar su actividad comercial sin exponerse a faltas legales y asegurar productos de calidad a sus usuarios. Por lo anterior, cada vez que se inicia el proceso de desarrollo de un producto que va a salir al mercado sea nuevo o actualización, se debe validar si este requiere un proceso de asunto regulatorio, ya que el no cumplimiento de la ley traerá con ellas extra-costos, inconvenientes legales, retrasos en los pedidos y pérdidas en ventas. Por tal motivo, la empresa siempre debe garantizar que la documentación de legalización del producto se encuentre vigente, de lo contrario no se podrá realizar pedidos a los proveedores. Con este proyecto se logró la realización de un diagnóstico inicial de los dos procesos tratados, por medio de capacitaciones con el Analista de Certificación de Kalley y reuniones con otras líneas de negocios de Corbeta S.A. de las cuales se obtuvo un mayor conocimiento del proceso y así ejecutar la documentación de estos.

Una vez que se obtuvo el diagnóstico inicial, se realizó la evaluación integral de la normativa, desarrollando herramientas útiles para la ejecución de la documentación de los procesos y a su vez funcionales para realizar consultas al momento de ejecutar cada actividad. Posteriormente, se desarrolló la documentación de los procesos, organizando toda la información recopilada, asignando la secuencia a cada tarea, definiendo los alcances y precisando los roles de cada persona integrada en cada proceso. Para finalizar se elaboraron los diagramas de flujo de cada proceso,

haciendo uso de la simbología indicada, obteniendo una herramienta que facilita la comprensión de cada uno de los procesos y su ejecución.

# 1 Objetivos

## 1.1 Objetivo general

Realizar la documentación del proceso de certificación de Ollas a Presión y documentación del proceso de legalización de productos provenientes de China, que se llevan a cabo en la unidad de negocio Kalley ubicada en la ciudad de Medellín, con el fin de eliminar las etapas innecesarias del proceso las cuales dilatan la obtención de certificados y disminuir el riesgo de cometer errores que generen sobrecostos en las certificaciones y sanciones legales por incumplimiento a la normativa colombiana.

## 1.2 Objetivos específicos

- ✚ Realizar un diagnóstico de los procesos “Certificación de Ollas a Presión y legalización de productos provenientes de China”, con el fin de conocer cada etapa, cuáles son las áreas involucradas, cuál es el alcance y cuál es el recurso humano requerido.
- ✚ Realizar una evaluación integral de la normativa y resolución vigente, con el fin de contar con una mayor comprensión y cumplimiento de los requisitos exigidos, por ende, evitar errores y/o sanciones.
- ✚ Documentar los procesos a tratar, para conocer la secuencia estándar de ejecución del proceso que ayude a minimizar los errores.
- ✚ Realizar los diagramas de flujo del proceso, para tener representación gráfica que facilite a los colaboradores su comprensión y por ende su ejecución.

## **2 Marco teórico**

Al asaltar la problemática generada por los constantes cambios en los procesos regulatorios de los productos en etapa de importación, se hace necesario tomar acciones preventivas que permitan facilitar la comprensión del proceso y por ende el desempeño de la persona encargada de la logística.

Para generar una estrategia que ayude a mitigar la problemática, se deben tener en cuenta variables y conceptos que definen el cómo hacer cada uno de estos dos procesos. Empecemos definiendo conceptos claves para desarrollar nuestros objetivos:

### **2.1 Mejoramiento Continuo**

En el Repositorio institucional E-docUR de la Universidad del Rosario, se define el mejoramiento continuo como el principio básico de la gestión de la calidad, en donde la mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización para incrementar la ventaja competitiva a través de la optimización de las capacidades organizativas (*Rodríguez, 2009*).

#### ***2.1.1 Metodología para el mejoramiento continuo***

La metodología utilizada para el desarrollo de mejora continua a un proceso varía, ya que se debe tener en cuenta que el desempeño de un proceso depende de una gran variedad de factores. En este caso, como metodología para el mejoramiento continuo se hizo uso de Benchmarking, como búsqueda de mejores prácticas en otras líneas de negocio (*Rodríguez, 2009*). Se realizó la comparación del producto y las prácticas contra otra línea de negocio de Colombiana de Comercio, en este caso con el área de certificación de AKT. También se hizo uso de la documentación del proceso como metodología, lo que ayudo a bridar mayor claridad de los procesos con los que se interactuaron durante el proyecto.

### ***2.1.2 El mejoramiento continuo y la gestión de La calidad***

El mejoramiento continuo es un principio básico de la gestión de la calidad, donde la mejora continua debe ser siempre un objetivo principal de todas las organizaciones para no perder la competitividad a nivel de mercado y, por lo contrario, adquirir nuevas capacidades que permitan el crecimiento de la compañía y por lo tanto un mayor éxito. Para esto es necesario implementar una adecuada política de calidad, con el fin de definir con precisión qué es lo que espera la compañía de sus empleados, de sus procesos, de sus productos y/o sus servicios (EAE, 2021).

## **2.2 Eficiencia**

Como también se menciona en la revista Gestión, la Eficiencia es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Este es el resultado de utilizar menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos (Gestión, 2022).

### ***2.2.1 Métodos para medir la eficiencia***

Existen varios métodos para medir la eficiencia que serán expuestos a continuación:

- ✚ Métodos de frontera y de no frontera, estos suelen emplearse para analizar la eficiencia de una empresa, su estimación puede agruparse en general en dos grandes corrientes: los métodos que utilizan una función de producción, de costos o beneficios como una frontera y los que no la emplean (B.Peretto, 2016).
- ✚ Métodos de frontera paramétricos, consiste en la existencia de una relación paramétrica conocida entre output se inputs posibilita la estimación de la función de producción mediante el uso de técnicas econométricas. El procedimiento paramétrico permite aislar el efecto del ruido estadístico del efecto de la ineficiencia, lo que resulta en una frontera estocástica (B.Peretto, 2016).

- ✚ Métodos de frontera no paramétricos, estos métodos no estiman la frontera de producción, sino que la construyen a partir de los datos observados. La frontera estimada es más flexible que la paramétrica y está formada por las unidades de la muestra que producen la mayor cantidad de productos con la menor cantidad de insumos (B.Peretto, 2016).

### 2.2.2 Como calcularla la eficiencia

Se debe tener en cuenta que, si nos referimos a datos cualitativos, se hará referencia a aquellos que están relacionados con el nivel de calidad que se está proporcionando en el tipo de servicio o producto que se ofrece a los clientes. En este sentido no se toma en cuenta la cantidad relacionada con este proceso, pero sí la eficiencia y el nivel de productividad que hace acto de *presencia* (Group, 2016).

La fórmula generalizada de la eficiencia es la siguiente (Abolafio, s.f.):

Eficiencia= ((Resultado alcanzado/costo real) \*Tiempo invertido) / ((Resultado previsto/costo previsto) \*Tiempo previsto).

Se debe tener en cuenta que esta se puede calcular de diferentes maneras, dependiendo del tipo de proceso y los objetivos específicos de medición. A continuación, se mencionan algunas fórmulas comunes para calcular la eficiencia en diferentes contextos (IA, 2023):

- ✚ Eficiencia en la utilización de recursos:

La eficiencia en la utilización de recursos se refiere a cómo se utilizan los recursos (como mano de obra, materiales, energía, etc.) en un proceso para obtener el resultado deseado. Se puede calcular utilizando la siguiente fórmula:

Eficiencia = (Recursos utilizados efectivamente / Recursos totales asignados) x 100

- ✚ Eficiencia en el tiempo:

La eficiencia en el tiempo se refiere a cómo se utiliza el tiempo en un proceso para completar una tarea o alcanzar un objetivo. Se puede calcular utilizando la siguiente fórmula:

Eficiencia = (Tiempo real utilizado / Tiempo teórico disponible) x 100

✚ Eficiencia en la calidad:

La eficiencia en la calidad se refiere a la capacidad de un proceso para producir productos o servicios que cumplan con los estándares de calidad establecidos. Se puede calcular utilizando la siguiente fórmula:

Eficiencia = (Productos buenos producidos / Productos totales producidos) x 100

Es importante tener en cuenta que la definición de eficiencia puede variar dependiendo del contexto y los objetivos específicos de medición en un proceso particular. Por lo tanto, es necesario definir claramente los criterios y parámetros de medición antes de calcular la eficiencia en un proceso.

### **2.3 Proceso**

Según el Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Iván Torres (*Torres, s.f.*), un proceso es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto.

#### ***2.3.1 Elementos de un proceso***

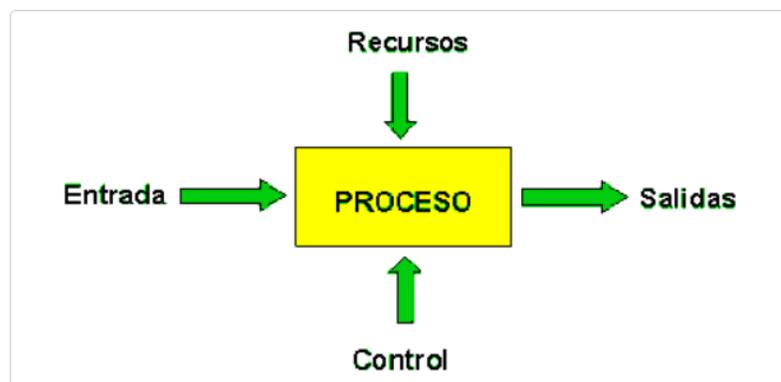
Los componentes de un proceso son el diseño del proceso, que define el alcance del proceso la secuencia que se emplea en su ejecución, la relación de las actividades y asignación de roles. Todo proceso (al menos, según es entendido por el entorno de la gestión de calidad), se caracteriza por estar formado por los siguientes elementos (Calidad ISO 9001, 2013):

✚ Finalidad: Todo proceso es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado.

- ✚ Requerimientos del cliente: Lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad. Los requerimientos de salida de un proceso condicionan los requerimientos de entrada del siguiente.
- ✚ Entradas: Las entradas de un proceso responden a criterios de aceptación definidos o elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo.
- ✚ Salidas: Un output con la calidad exigida por el estándar del proceso o la entrada del proceso siguiente. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos posteriores (clientes internos y externos) a los que se dirigen las salidas del proceso.
- ✚ Recursos: Medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso siempre bien y a la primera.
- ✚ Propietarios: Son las personas que asumen la responsabilidad de llevar el proceso tal y como está definido y que controlan la estabilidad de este.
- ✚ Indicadores: Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno la mayoría de las veces).
- ✚ Clientes: Son los que utilizan la salida del proceso. Pueden ser internos (otro u otros departamentos de la misma empresa) o externos (cliente final).

## ***Ilustración 1.***

*Elementos de un proceso.*



*Nota.* Imagen de la interacción de algunos elementos de los procesos. Fuente <https://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>

### ***2.3.2 Tipos de procesos***

#### **2.3.2.1 Procesos estratégicos**

Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de una organización e intervienen en la visión de esta. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...) (Acosta, 2022).

#### **2.3.2.2 Procesos Clave**

Son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización (Acosta, 2022).

### **2.3.2.3 Procesos de apoyo**

Son los procesos que se requieren para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Ejemplo: Control de la documentación, Auditorías internas, Gestión de no conformidades, correcciones y acciones correctivas, entre otras. Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización (Acosta, 2022).

### **2.3.3 Representación de los procesos**

Los procesos se representan gráficamente por medio de diagramas de procesos o flujogramas de procesos. Mas adelante se explicará con mayor detalle el significado, funcionalidad y componentes de un diagrama de flujo de proceso, mostrando gráficamente la simbología utilizada para plasmar un proceso de forma visual.

### **2.3.4 Metodología para implementación de procesos**

Existen varias metodologías para la implementación de procesos, y la elección de la más adecuada depende del contexto y los objetivos específicos de la organización. Algunas de las metodologías más comunes son (GDX Group, 2021):

- ✚ Lean Manufacturing: El método tiene como objetivo eliminar aquellas actividades que no aporten valor, como sobreproducción, tiempos de espera, transporte innecesario, entre otros. Minimiza el consumo de recursos y elimina tareas rígidas. Contando únicamente con la mínima cantidad de producto necesaria. Se enfoca en la mejora de la eficiencia, reducción de costos y entrega de valor al cliente.
- ✚ BPM (Business Process Management o Gestión Por Objetivos): Es una metodología que busca gestionar de manera integral los procesos de una organización, desde su diseño hasta

su monitoreo y mejora continua, utilizando métodos de mejora centrándose más en las prácticas de gestión que en la optimización de procesos.

- ✚ Six Sigma: Es una metodología que se enfoca en aumentar la eficacia del proceso y minimizar los defectos y la mutabilidad. El objetivo era eliminar los defectos en la entrega de un producto o servicio al cliente. Se basa en la recopilación y análisis de datos para identificar y eliminar defectos, errores o fallas en los procesos. Utiliza una metodología estructurada de cinco pasos conocida como DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) para llevar a cabo la mejora de procesos de manera sistemática.
- ✚ TQM. Gestión De Calidad Total o Total Quality Management: Es una metodología centrada en la mejora continua y la satisfacción del cliente. Se enfoca en mejorar los procesos de forma continua identificando y enmendando errores constantemente, ajustando procedimientos, formando empleados y almacenando información de la que después se puedan extraer conclusiones.

### ***2.3.5 Diagrama de flujo del proceso***

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Se trata de representar los pasos que sigue un proceso desde que se inicia hasta que se termina y para ello se utiliza una serie de elementos visuales que te ayuden a dibujar cada paso que sigue un proceso (Torres, s.f.).

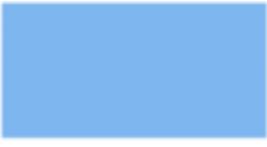
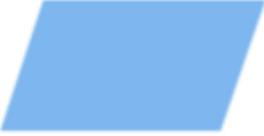
Cabe destacar que estas son solo algunas de las metodologías disponibles y que cada una tiene sus propias ventajas y desventajas. Es necesario adaptar la metodología seleccionada a las necesidades, estado y realidad de la organización. Esta herramienta nos permitirá aumentar el valor en la cadena productiva.

A continuación, definiremos el significado de algunos símbolos que serán usados para la construcción del proceso:

## Ilustración 2

### Simbología Diagrama de Flujo de Procesos

	El símbolo representa conexión, es usado para indicar una conexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.
	Es utilizado para señalar el inicio o final de un flujo en el diagrama de procesos.
	Representa un proceso, sus funciones y actividades.
	Esto indica que se debe tomar una decisión para la continuidad del proceso como continuidad de la decisión.

	<p>Es utilizado para señalar el inicio o final de un flujo en el diagrama de procesos.</p>
	<p>Representa un proceso, sus funciones y actividades.</p>
	<p>Esto indica que se debe tomar una decisión para la continuidad del proceso como continuidad de la decisión.</p>
	<p>Se realizará una pausa de tiempo, antes de dar continuidad al flujo del proceso.</p>
	<p>Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.</p>
	<p>Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer.</p>
	<p>Señala una inspección en este punto del proceso.</p>
	<p>Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página. Se usa para dar continuidad del flujo en otra página.</p>

	<p>Indica una etapa en la que se organizan los datos de una manera estándar.</p>
---	--

*Nota.* Información de la simbología utilizada para el desarrollo de un diagrama de flujo de proceso. Fuente:

<https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

### **2.3.6 Indicadores**

Un indicador de proceso es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico. Los indicadores se utilizan para evaluar el desempeño de un proceso en función de los objetivos y metas establecidos. Algunos ejemplos de indicadores comunes para procesos son: Eficiencia, Nivel de servicio, Costo, Calidad, Productividad, entre otros. Dichos indicadores deben ser definido en términos claros, precisos y no ambiguos, describir clara y exactamente lo que se está midiendo, dar una idea relativamente buena de los datos necesarios para su cálculo, identificar cada cuánto tiempo debe calcularse y de la población entre la cual se medirá el indicador, existir por cada resultado relacionado al programa o proyecto que se está ejecutando (UNAB - Universidad *Andrés* Bello, 2022).

#### **2.3.6 Control estadístico de los procesos**

En el libro “El Control Estadístico de Procesos” de Roberto Carro y Daniel González, se define como la aplicación de técnicas estadísticas para determinar si el resultado de un proceso concuerda con el diseño del producto o servicio correspondiente. Su objetivo hacer que un proceso sea más predecible en el tiempo, por medio de gráficas que permitan diferenciar a las causas especiales de las causas comunes que generan variación (Carro & González).

## 2.4 Resolución 0942 de 2018

Como se menciona en la página Archivo General de la Nación Colombia (AGN, 2018), una resolución es un acto procesal emanado por un tribunal, mediante el cual se resuelve una controversia originada entre las partes, así mismo puede autorizar u ordenar el cumplimiento de medidas específicas. En el caso de las Ollas a Presión, se encuentran bajo el régimen de la Resolución 0942 de 2018, en la cual se expide el Reglamento Técnico para Ollas de Presión de uso doméstico que se importen o produzcan nacionalmente para su comercialización en Colombia. Esta resolución menciona las medidas que se deben adoptar en la producción, importación y comercialización, con el fin de disminuir y prevenir riesgos que atenten contra la salud y seguridad de los usuarios, así como la prevención de prácticas que puedan inducir a error a los consumidores. El objetivo de la resolución esta mencionada en el artículo I y se encuentra conformada por 6 capítulos, mencionadas a continuación (Superintendencia de Industria y Comercio, 2018):

**Artículo 1. Expedición:** Expedir el reglamento técnico para Ollas de Presión de uso doméstico que se importen o produzcan nacionalmente para su comercialización en Colombia.

### CAPÍTULO I: Objeto Y Campo De Aplicación

**Artículo 2. Objeto:** Establecer los requisitos mínimos de información contenida en la etiqueta y el etiquetado de las ollas de presión, con el fin de defender los objetivos legítimos de: prevenir de prácticas que puedan inducir a error y proteger la salud o seguridad humana.

**Artículo 3. Campo de Aplicación:** Este reglamento técnico se aplica a aquellos utensilios de cocina para uso doméstico conocidos como ollas de presión con un volumen no mayor a 10 litros (L), que se importen, produzcan, comercialicen o distribuyan para su uso en Colombia.

**Artículo 4. Excepciones:** Información de excepciones dispuestas en el reglamento técnico.

## CAPÍTULO II: Definiciones Y Siglas

### **Artículo 5. Definiciones y Siglas.**

**5.1. Definiciones:** Para los efectos del presente Reglamento Técnico, son aplicables las siguientes definiciones: Capacidad nominal, comercializar, comercialización, comercializar, consumidor o usuario, cuerpo, empaque, etiqueta, etiquetado, marca permanente, información, letras legibles a simple vista, literatura del producto, manual de operación, olla de presión de uso doméstico, productor, proveedor o expendedor, partes de la Olla, presión nominal de operación, regulador, Resultados de la evaluación de la conformidad.

**5.2. Siglas:** Las siglas que aparecen en el texto del presente Reglamento Técnico tienen el siguiente significado y así deben ser interpretadas:

- a) ISO International Standards Organization.
- b) NTC Norma Técnica Colombiana.
- c) OMC Organización Mundial del Comercio.
- d) RT Reglamento Técnico.
- e) AIN Análisis de Impacto Normativo
- f) OTC Obstáculos Técnicos al Comercio

## CAPÍTULO III: Requisitos

**Artículo 6. Requisitos:** Las ollas de presión deben contar con tres etiquetas, un marcaje permanente y un manual de operación.

**6.1.** Información de la Etiqueta del empaque.

**6.2.** Información de la Etiqueta de la tapa de la olla.

**6.3.** Información de la Etiqueta del cuerpo de la olla.

**6.4.** Marca permanente en el cuerpo de la olla.

**6.6.** Información del manual de operaciones.

**Artículo 7. Etiquetado:** Las ollas de presión deben estar etiquetadas con etiquetas adhesivas y marcadas en alto o bajo relieve.

#### CAPÍTULO IV: Procedimiento Para Evaluar La Conformidad

**Artículo 8. Procedimiento para evaluar la conformidad:** Los métodos y pruebas definidos aquí, constituyen los procedimientos mínimos de prueba para efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos específicos y técnicos.

**Artículo 9. Declaración de conformidad de primera parte:** Documento mediante el cual se demuestra la conformidad y cumplimiento de la totalidad de los requisitos técnicos establecidos.

#### CAPÍTULO V: Control, Vigilancia Y Régimen Sancionatorio

**Artículo 10. Registro de Productores e Importadores de Productos o Servicios por la Superintendencia de Industria y Comercio:** Para efectos de control y vigilancia, los productores e importadores, previamente a la puesta en circulación o a la importación de

los productos sujetos al cumplimiento de este Reglamento Técnico, deberán inscribirse ante el Registro de Productores e Importadores, dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Artículo 11. Entidades de Control y Vigilancia:** Compete a la Superintendencia de Industria y Comercio ejercer las tareas de vigilancia y control del presente Reglamento Técnico.

## CAPITULO VI: Revisión Y Actualización

**Artículo 13. Revisión y Actualización:** Con el fin de mantener actualizadas las disposiciones de este reglamento técnico, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo lo revisará en un término no mayor a 5 años contados a partir de la fecha de su entrada en vigor o antes.

### 2.5 Subpartida Arancelaria

En cuanto al proceso regulatorio de legalización de productos importados, se hace gran uso de las subpartidas arancelarias, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, utilizan la clasificación arancelaria, con el fin de asignar de un código numérico a las mercancías, teniendo como objetivo fundamental el conocimiento de sus características físicas, químicas y técnicas, entre otras, en el marco de la Nomenclatura Arancelaria vigente (DIAN, 2023).

Teniendo en cuenta que el proyecto es netamente documental, se realizó la ejecución por medio de la metodología cualitativa, en donde fue necesario obtener la mayor información posible, basado en procesos de otras líneas de negocio de Corbeta S.A. y experiencias soportadas por el Coordinador de Desarrollo y el Analista de Certificación, lo que permitió realizar los análisis y encontrar una opción nueva para el proceso de certificación de Kalley.

### **3.1 Diagnóstico inicial**

#### ***3.1.1 Capacitaciones por parte del Analista de Certificación***

Para realizar el diagnóstico inicial de los dos procesos de Certificación de Ollas a Presión y legalización de productos provenientes de China, se realizaron reuniones de capacitaciones dirigidas por el Analista de certificación. En estas reuniones se recibió capacitaciones por el Analista de Certificación, en donde informó cuál es el paso a paso del proceso, se definió el alcance, la normativa para tener en cuenta, cuáles son los colaboradores y la definición de cada uno de sus roles. Dichas capacitaciones fueron programadas con una intensidad horaria de dos horas durante 9 días hábiles, en los horarios de 2 pm a 4pm.

#### ***3.1.2 Benchmarking***

Como estrategia para la obtención de un mejor proceso de legalización de productos provenientes de China, se ejecutó una reunión con otra línea de negocio, en donde se pudo escuchar el proceso de certificación que tiene adaptado, con el fin de realizar una comparación y tomar de ejemplo algunas etapas del proceso. Se realizó un único encuentro en la sede de AKT en Medellín el día 27 de enero del año 2023 a las 3 pm, en la cual asistieron el Coordinador de Desarrollo de Kalley, el Coordinador de Desarrollo de AKT y la Practicante de Desarrollo, la reunión fue programada justo al finalizar las capacitaciones con el Analista de Certificación, con el fin poder obtener mayor conocimiento y tener puntos de comparaciones. Esta etapa solo fue

funcional para el proceso de legalización de productos importados, ya que AKT no cuenta con ningún proceso similar al de las Ollas a Presión, teniendo en cuenta que los productos que manejan.

### **3.2 Evaluación integral de la normativa**

Se ejecutó con el fin de contar con una mayor comprensión y cumplimiento de los requisitos exigidos, por ende, evitar errores y/o sanciones.

#### ***3.2.1 Resumen de Proceso de Certificación de Ollas a Presión***

Después de realizar el diagnóstico inicial de los dos procesos, se desarrolló un resumen del paso a paso del proceso de certificación de Ollas a Presión. Para la realización del resumen se agrupó la información detallada expuestas en las capacitaciones con el Analista de Certificación, mencionando cada etapa, cargo involucrado, normativa vigente, documentación requerida y el alcance del proceso.

#### ***3.2.2 Contactos de personas involucradas en cada proceso***

Con la información suministrada por el analista, se realizó una lista en Excel de las personas a cargo de cada proceso, en donde se especifica nombre, cargo, área y empresa donde pertenece cada persona, con el fin de contar con la accesibilidad en el momento en que se requiera establecer contacto. Esta información se recopiló tomando cada proceso y en el paso a paso, se fue extrayendo desde herramientas como el correo del Analista y Teams.

#### ***3.2.3 Resumen de Resolución 0942 de 2018***

Después de realizar el diagnóstico inicial, el Analista de Certificación especificó que la normativa vigente para el proceso de Ollas a Presión es la resolución 0942 de 2018: Reglamento Técnico para la comercialización de ollas de presión de uso doméstico importada o producida en Colombia. se identificó que se debe tener en cuenta que las resoluciones están sujetas a actualizaciones, por lo tanto, es necesario considerar los correos con actualización por parte de Fenalco, ya que con estos se realizará la lectura frecuente de la información actualizada. Con dicha información se realizó la

lectura detenida durante dos días y en el día tres se efectuó una reunión entre el Analista de Certificación y el Practicante de Desarrollo, con el fin de generar un resumen con los detalles más relevantes del documento, y se obtuvo una herramienta que funciona como guía para verificación de requisitos y restricciones para el desarrollo del producto.

#### ***3.2.4 Derrotero del proceso de legalización de productos importados de China***

Contando con la información de las capacitaciones y la reunión con AKT se agregaron dos nuevas etapas al proceso, las cuales estaban orientadas a obtener mayor manejo de la trazabilidad. Para la realización del derrotero se extrajo la información, organizando en forma secuencial las actividades, especificando el personal asignado a cada rol y mencionando cual es el material requerido como soporte en cada etapa. Dicha información fue plasmada en un archivo de Excel. Esta herramienta se realizó en compañía del Analista de Certificación y fue aprobado por el Coordinador de Desarrollo de Producto.

#### ***3.2.5 Listado de Subpartidas Arancelaria de productos incluido en Asuntos Regulatorios***

En un archivo de Excel, se realiza un listado de los productos que requieren algún proceso de asuntos regulatorios, en donde se menciona la referencia Kalley del producto y la Subpartida Arancelaria. Para la obtención de la información, se extrajo de la base de datos de SharePoint cada una de las referencias, el reglamento técnico aplicable a cada producto y el tipo de producto. Posteriormente, se realizó el envío al analista de Comercio Exterior, con el fin de completar la tabla, diligenciándola información de las Subpartidas Arancelarias correspondiente a cada referencia. El archivo fue devuelto al área de Certificación para tener almacenada en la base de datos y poder consultar por medio de la página de la DIAN los requisitos para la legalización. Por medio de dicha clasificación se puede extraer información de la página de la DIAN sobre la documentación exigida y requisitos de aceptaciones o exclusiones para la solicitud de legalización. la clasificación arancelaria, con el fin de asignar de un código numérico a las mercancías, teniendo

como objetivo fundamental el conocimiento de sus características físicas, químicas y técnicas, entre otras, en el marco de la Nomenclatura Arancelaria vigente.

### **3.3 Documentación de los procesos**

Se realizó la documentación en un archivo de Word. Para su ejecución se hizo uso de los resúmenes realizados en las etapas anteriores. Con la información recopilada se definió el alcance de cada proceso, luego, se definieron las entradas y salidas del proceso, continuamos realizando una identificación de cada etapa organizando cada actividad y para finalizar se colocó a prueba el proceso de forma exitosa. También se agregaron dos etapas nuevas, como resultado de los tips expuestos en la reunión en AKT. El primero es la recopilación de las subpartidas arancelarias, para la búsqueda de requisitos por medio de la página de la DIAN. El segundo es pedir orientación por parte del representante legal de la empresa, con el fin de confirmar que se realice el proceso según lo exija la normativa. Una vez confirmado el cumplimiento de los requisitos, enviarlo al área de Comercio Exterior.

A todos los procesos se les realizó seguimiento por parte del Analista de certificación y el Coordinador de Desarrollo, que a su vez fue la persona encargada de aprobar el resultado y las nuevas etapas. Dicha información fue almacenada en la base de datos de la compañía.

### **3.4 Diagramas de flujo**

Se realizaron los diagramas de flujo del proceso, con el fin de tener la información de forma visual, lo que facilita a los colaboradores su comprensión y por ende su ejecución. Después de obtener la documentación de los procesos, se extrajo la información de las actividades claves de la documentación de los procesos, posteriormente se realizó la elección de la simbología según correspondiera a cada actividad, y para finalizar se desarrollaron las conexiones respetando el orden de ejecución de cada etapa. A todos los procesos se les realizó seguimiento por parte del Analista de certificación y el Coordinador de Desarrollo, que a su vez fue la persona encargada de aprobar

el resultado. Estos diagramas no fueron revisados al finalizar el proyecto, pero se aprobó el resto de entregables. Dicha información fue almacenada en la base de datos de la compañía.

**4.1 Diagnóstico Inicial*****4.1.1 Proceso de Certificación de Ollas a Presión***

El proceso para la legalización de Ollas a Presión no es generalizado, ya que esta vigilado bajo la resolución 0942 de 2018 “Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Ollas de Presión de uso doméstico que se importen o produzcan nacionalmente para su comercialización en Colombia”. Inicialmente se realiza la lectura de la resolución para validar los requisitos asociados a su importación. Posteriormente se debe realizar las modificaciones necesarias para cumplir el reglamento, esto incluye modificaciones a manuales de usuario y solicitudes de marcaciones al proveedor del producto, estas actividades deben ser ejecutadas por el Analista de Certificación, el cual tiene contacto vía correo electrónico con los proveedores. Para las modificaciones físicas y de marcación del producto, se envía por correo electrónico al proveedor un documento en Excel de apoyo en idioma inglés, en donde se especifica cada ítem, mencionando en forma escrita la parte de la resolución, en forma visual la parte en donde se realizará la marcación y un campo de contraste para que una vez realizado el proceso el proveedor inserte una imagen de evidencia del producto final. Una vez se cumplan todas las características, el proveedor hará la devolución del documento completamente diligenciado con las nuevas imágenes. Posteriormente, el Analista de certificación realizará un documento llamado “Declaración de Primera Parte”, que debe realizarse cada vez que se realice una importación del producto sin importar su referencia. Este documento debe ser enviado junto con el documento de Apoyo, al área de Comercio Exterior al director de Comercio Exterior Andrés Peláez, para que sea firmado.

***4.1.2 Proceso de Legalización de Productos Importados***

El Analista de Certificación informó por medio de las capacitaciones que el proceso inicia con la información técnica del producto, se debe solicitar vía correo electrónico la referencia y la ficha

técnica del producto al Analista de Desarrollo de Producto, con el fin de validar las características físicas y de funcionamiento del producto. Dicha información es enviada al Analista de Comercio Exterior, para que brinde la asesoría de que documentos se requiere para su nacionalización, debido a que ellos tienen contacto con la Agencia de Aduanas, que define el proceso según el tipo de producto, es decir se define si se requiere un visto bueno por parte de Autoridad Nacional de Licencias Ambientales o si se puede proceder con el proceso de certificación.

Si se requiere el visto bueno por parte del ANLA, se debe realizar una carta de Gas Letter, en donde se especifique las sustancias que son usadas para su producción y funcionamiento, esta carta debe indicar que no son usadas sustancias incluidas en el tratado de Montreal. Esta carta debe ser enviada al proveedor el cual la hará radicar de forma física por medio la cancillería en China y será enviado al ANLA que dará el visto bueno de aprobación de importación del producto.

En el caso de los productos que no requieran dicha carta, se omitirá el paso y se procederá a solicitar cotizaciones a entes certificadores. Se debe solicitar mínimo 3 cotizaciones a entes diferentes. Posteriormente, se realiza la selección por medio de una matriz de selección. Cuando se elige el ente certificador, la oferta comercial se envía vía correo electrónico al jefe Administrativo, para que sea firmada y aprobado con la devolución vía correo. Posterior a la devolución de la aprobación, se realiza la solicitud de la O.C. por medio de un formulario de Google Forms. Siguiendo con el proceso, se debe enviar un correo al ente certificador con los documentos firmados y el correo de aprobación, también se debe mencionar que se ha enviado la solicitud de la OC, con el fin de que puedan consultar la notificación y hacer el envío de la factura. Se espera a que el ente certificador realice los procesos de validación del producto y envíe una respuesta de conformidad o no conformidad del producto. Si el proceso resulta no conforme, se solicita correcciones al proveedor, se envía al ente certificador y se inicia nuevamente el proceso de certificación.

### ***4.1.3 Benchmarking***

En la visita generada el Coordinador de Desarrollo de AKT, más que una capacitación, nos brindó tips que utiliza en el proceso de certificación y que fue el resultado de la experiencia en el campo. Indicó que es necesario asignar el cargo a mínimo dos personas, ya que no es confiable ni seguro dejar la labor a una única persona, porque no se podría suplir las necesidades en el caso de presentar ausencia de la persona. Adicionalmente, para no sobre cargar de labores al funcionario, ya que la labor es de sumo cuidado y alto contenido. También, se indicó que el Analista más que a revisar y responder correos, debe leer detenidamente las resoluciones, para que sea la persona que gestione el cómo se realizará, una vez se tenga dicha información se confirme con el representante legal y posteriormente, enviar la información al área de comercio exterior para que se ejecute. Otro tips muy importante es, obtener las subpartidas arancelarias, ya que por medio de dicha clasificación se puede extraer información de la página de la DIAN sobre la documentación exigida y requisitos de aceptaciones o exclusiones para la solicitud de legalización.

## **4.2 Evaluación integral de la normativa**

### ***4.2.1 Resumen de Procesos***

#### **4.2.1.1 Resumen de Certificación de Ollas a Presión**

El proceso para la legalización de Ollas a Presión no es generalizado, ya que esta vigilado bajo la resolución 0942 de 2018 “Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Ollas de Presión de uso doméstico que se importen o produzcan nacionalmente para su comercialización en Colombia”.

Inicialmente se realiza la consulta de la información técnica del producto, seguido se realiza la lectura de la resolución para validar los requisitos asociados a su importación. Posteriormente se debe realizar las modificaciones necesarias para cumplir el reglamento, esto incluye modificaciones a manuales de usuario y solicitudes de marcaciones al proveedor del producto, estas actividades deben ser ejecutadas por el Analista de Certificación, el cual tiene contacto vía correo

electrónico con los proveedores. Para las modificaciones físicas y de marcación del producto, se envía por correo electrónico al proveedor un documento en Excel de apoyo en idioma inglés, en donde se especifica cada ítem, mencionando en forma escrita la parte de la resolución, en forma visual la parte en donde se realizará la marcación y un campo de contraste para que una vez realizado el proceso el proveedor inserte una imagen de evidencia del producto final. Una vez se cumplan todas las características, el proveedor hará la devolución del documento completamente diligenciado con las nuevas imágenes. Posteriormente, el Analista de certificación realizará un documento llamado “Declaración de Primera Parte”, que debe realizarse cada vez que se realice una importación del producto sin importar su referencia. Este documento debe ser enviado junto con el documento de Apoyo, al área de Comercio Exterior al director de Comercio Exterior Andrés Peláez, para que sea firmado.

#### **4.2.1.2 Resumen de Proceso de Legalización de Productos Importados**

El Analista de Certificación informó por medio de las capacitaciones que el proceso inicia con la información técnica del producto, se debe solicitar vía correo electrónico la referencia y la ficha técnica del producto al Analista de Desarrollo, con el fin de validar las características físicas y de funcionamiento del producto. Dicha información es enviada al Analista de Comercio Exterior, para que brinde la asesoría de que documentos se requiere para su nacionalización, debido a que ellos tienen contacto con la Agencia de Aduanas, que define el proceso según el tipo de producto, es decir se define si se requiere un visto bueno por parte de Autoridad Nacional de Licencias Ambientales o si se puede proceder con el proceso de certificación.

Si se requiere el visto bueno por parte del ANLA, se debe realizar una carta de Gas Letter, en donde se especifique las sustancias que son usadas para su producción y funcionamiento, esta carta debe indicar que no son usadas sustancias incluidas en el tratado de Montreal. Esta carta debe ser

enviada al proveedor el cual la hará radicar de forma física por medio la cancillería en China y será enviado al ANLA que dará el visto bueno de aprobación de importación del producto.

En el caso de los productos que no requieran dicha carta, se omitirá el paso y se procederá a solicitar cotizaciones a entes certificadores. Se debe solicitar mínimo 3 cotizaciones a entes diferentes. Posteriormente, se realiza la selección por medio de una matriz de selección. Cuando se elige el ente certificador, la oferta comercial se envía vía correo electrónico al jefe Administrativo, para que sea firmada y aprobado con la devolución vía correo. Posterior a la devolución de la aprobación, se realiza la solicitud de la O.C. por medio de un formulario de Google Forms. Siguiendo con el proceso, se debe enviar un correo al ente certificador con los documentos firmados y el correo de aprobación, también se debe mencionar que se ha enviado la solicitud de la OC, con el fin de que puedan consultar la notificación y hacer el envío de la factura. Se espera a que el ente certificador realice los procesos de validación del producto y envíe una respuesta de conformidad o no conformidad del producto. Si el proceso resulta no conforme, se solicita correcciones al proveedor, se envía al ente certificador y se inicia nuevamente el proceso de certificación.

#### ***4.2.2 Contactos de personas involucradas en cada proceso***

##### ***Ilustración 3***

*Datos de contactos personas o áreas involucradas.*

Área	Cargo	Actividad
Área Jurídica Corbeta S.A.	Abogado	Asesoramiento y visto bueno
Jefatura Administrativa	Jefe Administrativo	Aceptación de servicios y visto bueno.
Desarrollo de Producto	Analista de Certificación	Encargado de Asuntos Regulatorios.
Comercio Exterior	Director de Comercio Exterior	Declaración primera parte
Comercio Exterior	Analista de Comercio Exterior	Envío de documentación final para reporte en agencia de aduana.

*Nota.* Datos de contacto requerido en cada área para el desarrollo de los procesos.

### **4.2.3 Resumen Reglamento Técnico para Ollas de Presión - Resolución 0942 de 2018**

**Campo de aplicación:** aplica para ollas de presión de aluminio o de acero inoxidable con un volumen no mayor a 10 litros.

**Requisito:** las ollas de presión deben contar con 3 etiquetas, 2 marcas permanentes y un manual de operación:

- ✚ Etiqueta en el empaque, en la tapa de la olla y en el cuerpo de la olla.
- ✚ Marca permanente en el cuerpo de la olla y en el mango o perilla.
- ✚ Manual de operación dentro del empaque de la olla.

#### **Información Declarada**

##### **Etiqueta del empaque:**

- ✚ Nombre del productor (fabricante).
- ✚ Nombre del distribuidor.
- ✚ Antes de usar la olla de presión lea todas las instrucciones de operación y limpieza.
- ✚ No altere, ni manipule ninguno de los sistemas de seguridad de la olla. Tenga en cuenta lo indicado en las instrucciones de mantenimiento especificadas en el manual de operación.
- ✚ No forzar la apertura de la olla de presión.
- ✚ No abrir sin estar seguro de que la presión interior se ha eliminado por completo.
- ✚ No llenar la olla más de dos terceras partes ( $2/3$ ) de su capacidad.
- ✚ Cuando se cocinen o preparen alimentos que pueden expandirse, como arroz, legumbres deshidratadas, vegetales secos, entre otros, no llenar la olla más de la mitad ( $1/2$ ) de su capacidad.
- ✚ Presión nominal de operación
- ✚ Capacidad nominal.

### **Etiqueta de la tapa de la olla:**

- ✚ No forzar la apertura de la olla de presión.
- ✚ No abrir sin estar seguro de que la presión interior se ha eliminado por completo.

### **Etiqueta del cuerpo de la olla:**

- ✚ No llenar la olla más de dos terceras partes ( $2/3$ ) de su capacidad.
- ✚ Cuando se cocinen o preparen alimentos que pueden expandirse, como arroz, legumbres deshidratadas, vegetales secos, entre otros, no llenar la olla más de la mitad ( $1/2$ ) de su capacidad.

**Marca permanente en el cuerpo de la olla:** se deben indicar los siguientes niveles de capacidad:

- ✚ Nivel de llenado a la mitad ( $1/2$ ).
- ✚ Nivel de llenado a dos terceras partes ( $2/3$ ).
- ✚ Nivel máximo de llenado para su uso.

**Marca permanente en el mango o perillas:** deben tener símbolos o pictogramas alusivos a:

- ✚ Precaución temperatura elevada.

### **Información del manual de operación:**

A. Identificación:

- ✚ Productor y distribuidor
- ✚ Presión Nominal de operación
- ✚ Capacidad Nominal.

B. Descripción del producto.

C. Instalación y ensamble

- ✚ Instrucciones de ensamble, si fuera necesario
- ✚ Precauciones para el usuario.

#### D. Medidas de seguridad a tomar por el usuario. Instrucciones de funcionamiento

- ✚ Descripción de los dispositivos que operan
- ✚ Descripción de los dispositivos de seguridad
- ✚ Instrucciones de uso y métodos de funcionamiento
- ✚ Precauciones especiales de uso
- ✚ Avisos de peligros por su uso incorrecto
- ✚ Lista de comprobación en el caso de fallo.

#### E. Mantenimiento

- ✚ Precauciones de seguridad
- ✚ Cuidados, métodos de limpieza y frecuencia
- ✚ Mantenimiento de rutina
- ✚ Aviso sobre las reparaciones que solo puede realizar el personal autorizado
- ✚ Servicios de reparación ofrecidos
- ✚ Identificación de los repuestos
- ✚ Consejos para su almacenamiento.

#### **Declaración de conformidad de primera parte:**

Se debe demostrar la conformidad y cumplimiento de la totalidad de los requisitos técnicos establecidos en los numerales 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 y 6.6 del artículo 6, así como también el artículo 7 del Reglamento Técnico de Ollas de Presión de la Resolución 0942 de 2018. Esta declaración debe ser emitida de acuerdo con los términos y condiciones de la NTC 17050 parte 1 y 2.

La declaración de conformidad tendrá vigencia de 12 meses y su renovación debe cumplir con los requisitos de la NTC 17050 parte 1 y 2.

#### **Control, vigilancia y régimen sancionatorio:**

Los importadores deben inscribirse ante el Registro de Productores e Importadores de la SIC.

## 4.2.4 Derrotero del proceso de legalización de productos importados de China

### Ilustración 4

#### Derrotero proceso de legalización de productos importados, parte 1.

Actividad	Personal a realizar trabajo	Material requerido
<b>Actividades preliminares</b>		<a href="https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/como-importar-a-colombia">https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/como-importar-a-colombia</a>
<b>Ubicación de subpartidas arancelarias</b>		
Compartir la subpartida arancelaria particular del producto	Analista de Comercio Exterior - Agencia de Aduanas	
<b>Investigación del producto.</b>		
Investigación de las características técnicas del producto.	Analista de Certificación - Practicante Desarrollo Kalley	Ficha técnica, IM.
<b>Investigación de requisitos</b>		
Investigación resolución vigente, para cumplimiento de requisitos.	Analista de Certificación.	Correos de actualizaciones por parte de Fenalco y reuniones de actualización.
Consultar Subpartida Arancelaria	Analista de Certificación - Practicante Desarrollo Kalley	<u>Página de la DIAN "</u> <a href="https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefMenuConsultas.faces">https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefMenuConsultas.faces</a> ", Resolución vigente, FT, Agencia de Aduanas (AA).
Consultar requisitos previos, procesos de evaluación, marco normativo e información general para visto bueno entidad gubernamental (revisar todos los requerimientos)	Analista de Certificación - Practicante Desarrollo Kalley	INVIMA, Ministerio de Minas, Ministerio de Ambiente-ANLA, SuperVigilancia y Seguridad Privada, Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras entidades para VoBo e inscripciones previas
Aclarar dudas con entidades reguladoras sobre resoluciones, decretos y reglamentos técnicos.	Analista de Certificación - Practicante Desarrollo Kalley - Coordinador de Desarrollo	Reunión con contactos internos para aclaración de dudas o con quien corresponda (jurídica, unidades de negocio, áreas a fines o entidades relacionadas)

*Nota.* Segunda parte del derrotero para el proceso de legalización de productos importados, en donde se informa la actividad, el orden de ejecución de cada tarea, las herramientas utilizadas y el recurso humano implicado en cada tarea.

### Ilustración 5.

#### Derrotero proceso de legalización de productos importados, parte 2.

Solicitar visto bueno del área Jurídica.	Analista de Certificación - Practicante Desarrollo Kalley - Coordinador de Desarrollo - Abogado	Contenido de la investigación, dudas resueltas, normativas y proceso a proceder definido.
<b>Proceso de Certificación por parte del área de Certificación</b>		
Solicitud del certificado por parte de la empresa productora, en donde se especifique la información exigida en la resolución vigente, para que sea avalada en Colombia.	Analista de Certificación.	Proveedor, Organismo de Certificación, Comercio Exterior.
Revisión de documento, con el fin de validar que cumpla los requisitos exigidos.	Practicante Desarrollo Kalley	Documento radicado, FT, IM, resolución o normativa vigente.
Envío de documentos, instrucciones y requerimientos a los interesados. Solicitar radicados de la recepción de los documentos.	Analista de Certificación.	Área de comercio exterior. Certificados, radicados, cartas de homologación o cualquier otro documento exigido.
<b>Solicitar visto bueno del área de Comercio Exterior.</b>	<b>Analista de Certificación - Analista de Comercio Exterior</b>	<b>Radicado de la documentación, registros asociados, notificación que la documentación quedó lista.</b>
Enviar documento al área de importaciones para que se realice el procedimiento.	Analista de Certificación.	
<b>Fin de Proceso</b>		

*Nota.* Segunda parte del derrotero para el proceso de legalización de productos importados, en donde se informa la actividad, el orden de ejecución de cada tarea, las herramientas utilizadas y el recurso humano implicado en cada tarea.

## 4.2.5 Listado de Subpartidas Arancelaria de productos incluido en Asuntos Regulatorios

### Ilustración 6.

#### Listado de Subpartidas Arancelaria

Tipo de producto	Subpartida(s) Arancelaria(s)	Reglamento técnico aplicable
LAVADORA	8450200000	RETIQ
LAVADORA	8450190000	RETIQ
CONGELADOR	8418300000	RETIQ
AIRE ACONDICIONADO	8415101000	RETIQ
REFRIGERADOR	8418500000	RETIQ
REFRIGERADOR	8418211000	RETIQ
REFRIGERADOR	8418300000	RETIQ
REFRIGERADOR	8418212000	RETIQ
BOMBILLO LED	7615101000	RETILAP
ROSETA	7615101000	RETIE
TOMACORRIENTE	7615101000	RETIE
CUCHILLOS DE CERÁMICA	8509809000	RT RESOLUCIÓN 1440 DE 2021
CUCHILLOS DE CERÁMICA	8517130000	RT RESOLUCIÓN 1440 DE 2021
OLLAS A PRESION	7615101000	RESOLUCIÓN 0942 DE 2018
BOMBILLO LED	8509809000	RETILAP
HORNO HALÓGENO	8517130000	RT RESOLUCIÓN 1440 DE 2021
CAFETERA	8517130000	RT RESOLUCIÓN 1440 DE 2021
CAFETERA	8525890000	RT RESOLUCIÓN 1440 DE 2021
IRRIGADOR BUCAL	8509809000	CERTIFICACION FCC - Comisión Federal de Comunicaciones
SMARTPHONE	8517130000	CERTIFICACION FCC - Comisión Federal de Comunicaciones
CÁMARAS	8525890000	RESOLUCIÓN No.20184000109227

*Nota.* Listado de Subpartidas Arancelaria, con la información del tipo de producto y reglamento técnico aplicable a la mercancía. Fuente: Adaptado de información compartida de la empresa.

## 4.3 Documentación de Procesos

### 4.3.1 Definiciones

- ✚ **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. (Icontec, 2015)
- ✚ **Declaración de conformidad de primera parte:** Documento mediante el cual se demuestra la conformidad y cumplimiento de la totalidad de los requisitos técnicos (Ministerio De Comercio, 2018).

- ✚ **Artes:** Elementos creados por los Analista de Diseño, con los cuales se realizará en la producción final del producto, como cajas de empaque.
- ✚ **Proforma:** producto a granel de una línea de producto que se fabrica con estándar de formulación previamente diseñado y se identifica con un código único para efectos de trazabilidad de productos. Se envasa en diferentes presentaciones, en empaques definidos por el productor (Acoplasticos).

#### ***4.3.2 Documentación de proceso de certificación de Ollas a Presión***

**Etapa I. Ingreso de solicitud:** Al iniciar el proceso de desarrollo de un producto sea nuevo o actualización, el Coordinador de Desarrollo o el Analista de Desarrollo dará un aviso vía correo electrónico y personal, con el fin de iniciar el proceso y consultar la información requerida al del producto. También existe otra opción de notificación, esta es por parte del PM y se ejecuta cuando se van a importar un nuevo lote de una referencia ya existente, ya que el proceso de legalización para las Ollas a Presión se debe realizar cada vez que se importe el producto. El correo de solicitud debe contener el tipo de producto, la referencia y el proveedor al que pertenece y la información técnica se podrá encontrar en la base de datos de Share Point del área de Desarrollo.

**Etapa II. Validación de requisitos:** Una vez teniendo la claridad del producto, se debe realizar la consulta de toda la información de la ficha técnica, manual de usuarios y artes, con el fin de validar el estado inicial de las herramientas disponibles. También se debe ejecutar la lectura de cada uno de los puntos en la resolución 0942 de 2018 – “Reglamento técnico para Ollas a Presión de uso doméstico que se importen o produzcan nacionalmente en Colombia”, para comprender de forma puntual cuales son los requisitos.

Una vez teniendo toda la claridad y el conocimiento de las herramientas disponibles y de los requerimientos, se realizará la comparación de la documentación para encontrar puntos que

requieran modificaciones y que así todas las herramientas estén exactamente como lo indique en la resolución. Se va consultando punto a punto hasta que se cubran cada uno de los requerimientos.

A continuación, se muestra el formato del Documento de Apoyo, en donde se muestra en rojo, la información a modificar y los espacios en blanco quedarán reservados para ingresar las imágenes de evidencia y de guía.

### Ilustración 7.

#### Documento de Apoyo, parte 1

<b>LOGO EMPRESA</b>	<b>DOCUMENTACIÓN DE APOYO</b> Conforme a la NTC-ISO/IEC 17050-2	Fecha: <b>XXX</b>
<b>Objeto de la declaración</b>	Declaramos que las ollas de presión abajo informadas cumplen y están en conformidad con los requisitos de la Resolución Número 0942 de mayo 16 de 2018 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y sus respectivas modificaciones - "Por la cual se expidió el Reglamento Técnico para Ollas de presión de uso doméstico que se importen o produzcan nacionalmente para su comercialización en Colombia".	
<b>Modelo: K-XXX</b>	Fabricante: <b>XXX</b>	
<b>Lote / PI</b>	<b>XXX</b>	
<b>INSPECCIÓN VISUAL</b>		
<b>Descripción:</b>	A través de inspección visual se verificó el cumplimiento de los requisitos especificados en el Artículo 6 y 7 conforme lo establece la Resolución 0942 de 2018 Artículo 8 Procedimiento para evaluar la conformidad. Se seleccionó una muestra aleatoria de fábrica y se comparó con los artes de etiquetado y marcación	
<b>Requisito No. 1</b>	<b>Información declarada</b>	<b>Verificación de cumplimiento (Si/No)</b>
<b>Resolución 0942 de 2018</b> <b>Numeral 6.1. Información de la Etiqueta del empaque</b>	Nombre del productor (fabricante) y distribuidor.	
	Antes de usar la olla de presión lea todas las instrucciones de operación y limpieza.	
	No altere, ni manipule ninguno de los sistemas de seguridad de la olla. Tenga en cuenta lo indicado en las instrucciones de mantenimiento especificadas en el manual de operación.	
	No forzar la apertura de la olla de presión.	
	No abrir sin estar seguro de que la presión interior se ha eliminado por completo.	
	No llenar la olla más de dos terceras partes (2/3) de su capacidad.	
	cuando se cocinen o preparen alimentos que pueden expandirse; como arroz, legumbres deshidratadas, vegetales secos, entre otros, no llenar la olla más de la mitad (½) de su capacidad.	
<b>Evidencia</b>	Presión nominal de operación Capacidad nominal.	

*Nota.* Primera parte del documento de apoyo, en donde se muestran las evidencias del cumplimiento de los requisitos. Fuente: Adaptado de sistema de archivos compartidos de la empresa.

## Ilustración 8.

### Documento de Apoyo, parte 2

Requisito No. 2	Información declarada	Verificación de cumplimiento (Sí/No)
Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.3. Información de la Etiqueta del cuerpo de la olla	No llenar la olla más de dos terceras partes (2/3) de su capacidad. Cuando se cocinen o preparen alimentos que pueden expandirse, como arroz, legumbres deshidratadas, vegetales secos, entre otros, no llenar la olla más de la mitad (1/2) de su capacidad.	
Evidencia Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.3. Información de la Etiqueta del cuerpo de la olla		
Requisito No. 3	Información declarada	Verificación de cumplimiento (Sí/No)
Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.4. Marca permanente en el cuerpo de la olla	Nivel de llenado a la mitad (1/2). Nivel de llenado a dos terceras partes (2/3). Nivel máximo de llenado para su uso.	
Evidencia Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.4. Marca permanente en el cuerpo de la olla		
Requisito No. 4	Información declarada	Verificación de cumplimiento (Sí/No)
Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.5. Marca permanente en el mango o perillas	Precaución temperatura elevada.	
Evidencia Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.5. Marca permanente en el mango o perillas		

*Nota.* Segunda parte del documento de apoyo, en donde se muestran las evidencias del cumplimiento de los requisitos. Fuente: Adaptado de sistema de archivos compartidos de la empresa.

## Ilustración 9.

### Documento de Apoyo, parte 3

Requisito No. 5	Información declarada	Verificación de cumplimiento (Sí/No)
Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.6. Información del manual de operación	Identificación	
	Descripción del producto	
	Instalación y ensamble	
	Medidas de seguridad a tomar por el usuario. Instrucciones de funcionamiento	
Evidencia	Mantenimiento	
Resolución 0942 de 2018 Numeral 6.6. Información del manual de operación		
Elaborado por:	XXX	
Revisado por:	XXX	

*Nota.* Tercera parte del documento de apoyo, en donde se muestran las evidencias del cumplimiento de los requisitos y la información de la persona que lo elabora y quién lo revisa. Fuente: Adaptado de sistema de archivos compartidos de la empresa.

**Etapa III. Modificaciones:** En el caso de que se requieran modificaciones a algún elemento, porque no se encuentre conforme a la resolución, se deberá solicitar la modificación a quién corresponda vía correo electrónico. Si el cambio es a nivel de manuales de usuarios, se debe solicitar al Analista de Desarrollo, ya que es el encargado de ejecutar las labores de creación de herramientas que sirvan de guía para el uso de producto. Si es a nivel de artes, se debe solicitar al Analista de Desarrollo, que a su vez les comunicará a las Analistas de Diseño, ya que son los encargados de diseñar los elementos de presentación del producto, como empaques o etiquetas. En el caso de ser modificaciones en marcaciones del producto o posiciones de etiquetas en el producto, se debe realizar contacto con el proveedor por medio de un formato de documento de apoyo, en donde se especifique el punto de la resolución que lo menciona, se señalará de forma visual por medio de fotos de la muestra cómo y dónde se realizará el cambio, se detallará qué texto debe contener y de qué forma. Dicho documento debe ser devuelto por parte del proveedor con las evidencias fotográficas de los cambios realizados.

**Etapa IV. Declaración de Primera Parte:** Se diligencia el formato que se encuentra en la base de datos de Share Point, en donde se debe especificar en el documento la información en rojo de la siguiente imagen:

## ***Ilustración 10.***

### ***Declaración de Conformidad de Primera Parte***

**Razón Social**  
NIT. XXXX

#### **DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE PRIMERA PARTE** De acuerdo con la NTC/ISO/IEC 17050-1

**DECLARACIÓN No. MODELO del FECHA XXXX**  
**EMITIDA EL FECHA XXXX**

**DATOS DEL IMPORTADOR Y EMISOR DE LA DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD**  
**NOMBRE DEL IMPORTADOR: COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.**  
**NIT: XXXX**  
**TELÉFONO: (+57) XXXX**  
**DIRECCIÓN: XXXX**  
**NOMBRE DEL FABRICANTE XXXX**

#### **OBJETO DE LA DECLARACIÓN:**

La presente declaración tiene por objeto demostrar que las ollas de presión abajo informadas cumplen y están en conformidad con los requisitos de la Resolución Número 0942 de mayo 16 de 2018 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y sus respectivas modificaciones - "Por la cual se expidió el Reglamento Técnico para Ollas de presión de uso doméstico que se importen o produzcan nacionalmente para su comercialización en Colombia".

#### **PRODUCTO OBJETO DE LA DECLARACIÓN:**

**Tipo de producto:** Olla de presión de uso doméstico

**Modelo:** XXXX  
**Lote:** NÚMERO PI

**Cantidades:** XXXX

#### **INFORMACIÓN ADICIONAL:**

Como soporte de esta declaración de conformidad se anexa el reporte de inspección visual realizado el **fecha** donde se verificó el cumplimiento de los requisitos especificados en el Artículo 6 y 7, conforme lo establece la Resolución 0942 de 2018, Artículo 8 Procedimiento para evaluar la conformidad.

Firmado por:  
Nombre y función: **XXX, jefe de Comercio Exterior.**  
En nombre de: **Razón Social.**  
Lugar y fecha de emisión: Medellín, **fecha.**

*Nota.* Documento que ratifica la conformidad y cumplimiento de la totalidad de los requisitos técnicos establecidos.

Fuente: Adaptado de sistema de archivos compartidos de la empresa.

**Etapa V. Firma de Declaración de Primera Parte:** Esta es la etapa final, se debe enviar un correo electrónico adjuntando la Declaración de Primera Parte y el Documento de apoyo,

solicitando la firma del jefe de Comercio Exterior, este proceso tardará máximo dos semanas a partir del envío del correo.

El tiempo total del proceso podrá variar en cada caso, ya que se debe tener la cuenta la disponibilidad de los recursos y el tiempo de respuesta por parte de los proveedores, por este motivo, no se brinda un tiempo estándar en el proceso completo.

**Ilustración 11.**

*Recursos Proceso de Legalización de Ollas a Presión*

<b>Etapas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
Ingreso de solicitud	✚ Correo electrónico de notificación – Outlook.	✚ Coordinador Desarrollo de Producto. ✚ Analista Desarrollo de Producto. ✚ Product Manager línea Pequeños Electrodomésticos.
Validación de requisitos	✚ Ficha técnica. ✚ Manual de usuario. ✚ Artes. ✚ Resolución 0942 de 2018. Reglamento técnico para Ollas a Presión de uso doméstico.	✚ Analista de Certificación de Producto.
Modificaciones	✚ Ficha técnica. ✚ Manual de usuario. ✚ Artes. ✚ Resolución 0942 de 2018. Reglamento técnico para Ollas a Presión de uso doméstico. ✚ Documento de Apoyo.	✚ Analista Desarrollo de Producto. ✚ Analista de Diseño. ✚ Proveedores.
Declaración de Primera Parte	✚ Modelo del producto. ✚ Nombre del fabricante. ✚ Proforma.	✚ Analista de Certificación de Producto. ✚ Product Manager.
Firma de Declaración de Primera Parte	✚ Declaración de Primera Parte. ✚ Documento de Apoyo.	✚ Analista de Certificación de Producto. ✚ Jefe de Comercio Exterior.

*Nota.* Recursos utilizados en el proceso de legalización de Ollas a Presión, indicando la herramienta y persona(s) responsable(s) de cada herramienta.

### ***4.3.3 Documentación de proceso de legalización de productos importados***

**Etapa I. Ingreso de solicitud:** Al iniciar el proceso de desarrollo de un producto sea nuevo o actualización, el Coordinador de Desarrollo o el Analista de Desarrollo dará un aviso vía correo electrónico y personal, con el fin de iniciar el proceso y consultar la información requerida al del producto. El correo de solicitud debe contener el tipo de producto, la referencia y el proveedor al que pertenece y la información técnica se podrá encontrar en la base de datos de Share Point del área de Desarrollo.

**Etapa II. Validación de requisitos:** Una vez teniendo la claridad del producto, se debe realizar la consulta de toda la información de la ficha técnica, con el fin de validar la composición y características. También se debe ejecutar la lectura de cada uno de los puntos en la resolución según corresponda al producto, para comprender de forma puntual cuales son los requisitos.

Una vez teniendo toda la claridad y el conocimiento de las herramientas disponibles y de los requerimientos, se realizará la comparación de la documentación para encontrar puntos que requieran modificaciones y que así todas las herramientas estén exactamente como lo indique en la resolución. Se va consultando punto a punto hasta que se cubran cada uno de los requerimientos.

**Etapa III. Validación de Subpartida Arancelaria:** Por medio del listado en Excel, se busca la subpartida Arancelaria según corresponda al tipo de producto y se confirma por medio del Analista de Comercio Exterior. Con esta información se ingresará a la página de la DIAN para la consulta de Arancel “<https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefMenuConsultas.faces>”, se debe ingresar en la opción “General”, se ingresará en el campo de “código nomenclatura” el número de la subpartida arancelaria sin puntos ni comas, luego seleccionar el botón “Buscar”.

## Ilustración 12.

### Página de Consulta MUISCA

**Consulta general de la nomenclatura**  
SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA

Código nomenclatura:  Ingrese mínimo un capítulo



*Nota.* Página principal para la Consulta de las subpartidas arancelarias por medio de la herramienta MUISCA.

Fuente: <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaGeneralNomenclaturas.faces>.

Luego se mostrará la información de perfil del producto y requerimientos., como se muestra en el ejemplo a continuación:

## Ilustración 13.

### Perfil de Mercancía Subpartida Arancelaria 8415.10.10.00.

Perfil de la mercancía						
DATOS GENERALES						
Nivel Nomenclatura	Código Nomenclatura	Código Complem.	Código Suplem.	Desde	Hasta	Leg
ARIAN	8415.10.10.00			01-ene-2007	...	
Descripción	Reactores nucleares, calderas, máquinas, aparatos y artefactos mecánicos; partes de estas máquinas o aparatos Máquinas y aparatos para acondicionamiento de aire que comprendan un ventilador con motor y los dispositivos adecuados para modificar la temperatura y la humedad, aunque no regulen separadamente el grado higrométrico. - De los tipos diseñados para ser montados sobre una ventana, pared, techo o suelo, formando un solo cuerpo o del tipo sistema de elementos separados («split-system»): -- Con equipo de enfriamiento inferior o igual a 30.000 BTU/hora			01-ene-2007	...	
Unidad física	u - Unidades o artículos			01-ene-2007	...	

*Nota.* Consulta del perfil de la mercancía en donde se menciona la nomenclatura, características del producto, entre otras. Fuente: <https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaGeneralNomenclaturas.faces>.

**Ilustración 14.**

*Consulta de Medidas Subpartida Arancelaria 8415.10.10.00.*

MEDIDAS			
Concepto	Importaciones	Exportaciones	Tránsito
Gravamen			
IVA			
Otras tarifas generales			
Gravámenes por acuerdos internacionales			
Medidas de protección comercial			
Régimen de comercio			
Bienes de capital			
Índice Alfabético Arancelario			
Notas de nomenclatura			
Correlativas por apertura			
Correlativas por cierre			
Requisitos Específicos de Origen (REO)			
Documentos soporte			
Características especiales			
Restricciones			
Restricciones por Zonas de Régimen Aduanero Especial			
Tarifas por Zonas de Régimen Aduanero Especial			
Modalidades permitidas			
Descripciones de mercancías			
Documentos soporte por zona de RAE			
Cupos de Mercancía			

Anterior | 1 | 1 | Siguiete  
 Regresar

*Nota.* Consulta de Medidas establecidas para la subpartida. Fuente:

<https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaGeneralNomenclaturas.faces>.

En la misma ventana se debe seleccionar en el campo de importación de la opción “Documentos soporte” en el cual se mostrará el listado de los documentos requeridos para la legalización, especificando cuáles serán obligatorios y opcionales.

## Ilustración 15.

Consulta de documentos de soporte Subpartida Arancelaria 8415.10.10.00.

Documentos soporte para importaciones – 8415101000							Cerrar ventana
Documento - Entidad	Trámite	Requisito	Electrónico	Desde	Hasta	Países	
Certificado de Conformidad con Reglamento Técnico - Superintendencia De Industria Y Comercio	PREVIO	OPCIONAL	NO	28-ene-2022	...		
Certificado de Protección de la Capa de Ozono - Uae Autoridad Nacional De Licencias Ambientales - Anla -	PREVIO	OPCIONAL	NO	01-ene-2017	...		
Declaración de Cumplimiento del Reglamento Técnico - Superintendencia De Industria Y Comercio	PREVIO	OPCIONAL	NO	01-ene-2017	...		
Declaracion de primera parte (DPP) - ETIQUETADO -	PREVIO	OPCIONAL	SI	28-ene-2022	...		
Informe de ensayos expedido por laboratorio (IEL) -	PREVIO	OPCIONAL	SI	28-ene-2022	...		
Inscripcion Registro de fabricantes e importadores de SIC -	PREVIO	OPCIONAL	NO	28-ene-2022	...		
VB - Autoridad Nacional de Licencias Ambientales AN - Uae Autoridad Nacional De Licencias Ambientales - Anla -	PREVIO	OBLIGATORIO	NO	28-ene-2022	...		
Visto Bueno - Ministerio De Ambiente Y Desarrollo Sostenible	PREVIO	OBLIGATORIO	NO	13-dic-2007	...		

Nota. Consulta de documentos en donde se indica la obligatoriedad de los requisitos. Fuente:

<https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaGeneralNomenclaturas.faces>.

**Etapa IV. Solicitud VoBo al área Jurídica:** Teniendo la información la importación completa de los documentos, requisitos y proceso claro para el correcto proceso de legalización, se solicita vía correo electrónico o por medio de una reunión, en la que asiste el Analista de Certificación, el Coordinador de Desarrollo y el Representante Legal encargado de los asuntos jurídicos, la cual será una reunión de asesoría y confirmación de la buena interpretación de la resolución y del deber ser del proceso para el correcto cumplimiento de la norma.

**Etapa V. Generación y verificación de documentos:** Teniendo el VoBo por parte del área jurídica, se procede a diligenciar toda la documentación, en caso de requerir alguna información adicional o modificación para cumplimiento de requisito, se deberá contactar directamente con el proveedor y el PM por medio de correo electrónico – Outlook, para especificar y solicitar las acciones correctivas. Una vez se cubra completamente los requisitos se procederá con la siguiente etapa.

**Etapas VI. Envío documento:** Se envía vía correo electrónico la documentación al Analista de Comercio Exterior para que se realice la radicación de la documentación y/o demás procesos correspondientes al área.

**Ilustración 16.**

*Recursos proceso de legalización de productos importados*

<b>Etapas</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
Ingreso de solicitud	✚ Correo electrónico de notificación – Outlook.	✚ Coordinador Desarrollo de Producto. ✚ Analista Desarrollo de Producto.
Validación de requisitos	✚ Ficha técnica. ✚ Resolución vigente según sea el caso. ✚ Subpartida Arancelaria. ✚ Página de la DIAN (Muisca).	✚ Analista de Certificación de Producto.
VoBo del área Jurídica	✚ Resolución vigente según sea el caso. ✚ Fichas técnicas. ✚ Documentos requeridos.	✚ Analista de Certificación de Producto. ✚ Coordinador Desarrollo de Producto. ✚ Representante legal encargado de temas jurídica.
Generación y verificación de documentos	✚ Documentos requeridos. ✚ Ficha técnica. ✚ Resolución según corresponda al tipo de producto.	✚ Analista de Certificación de Producto. ✚ Product Manager.
Envío documento	✚ Documento (s) requeridos según producto.	✚ Analista de Certificación de Producto. ✚ Analista de Comercio Exterior.

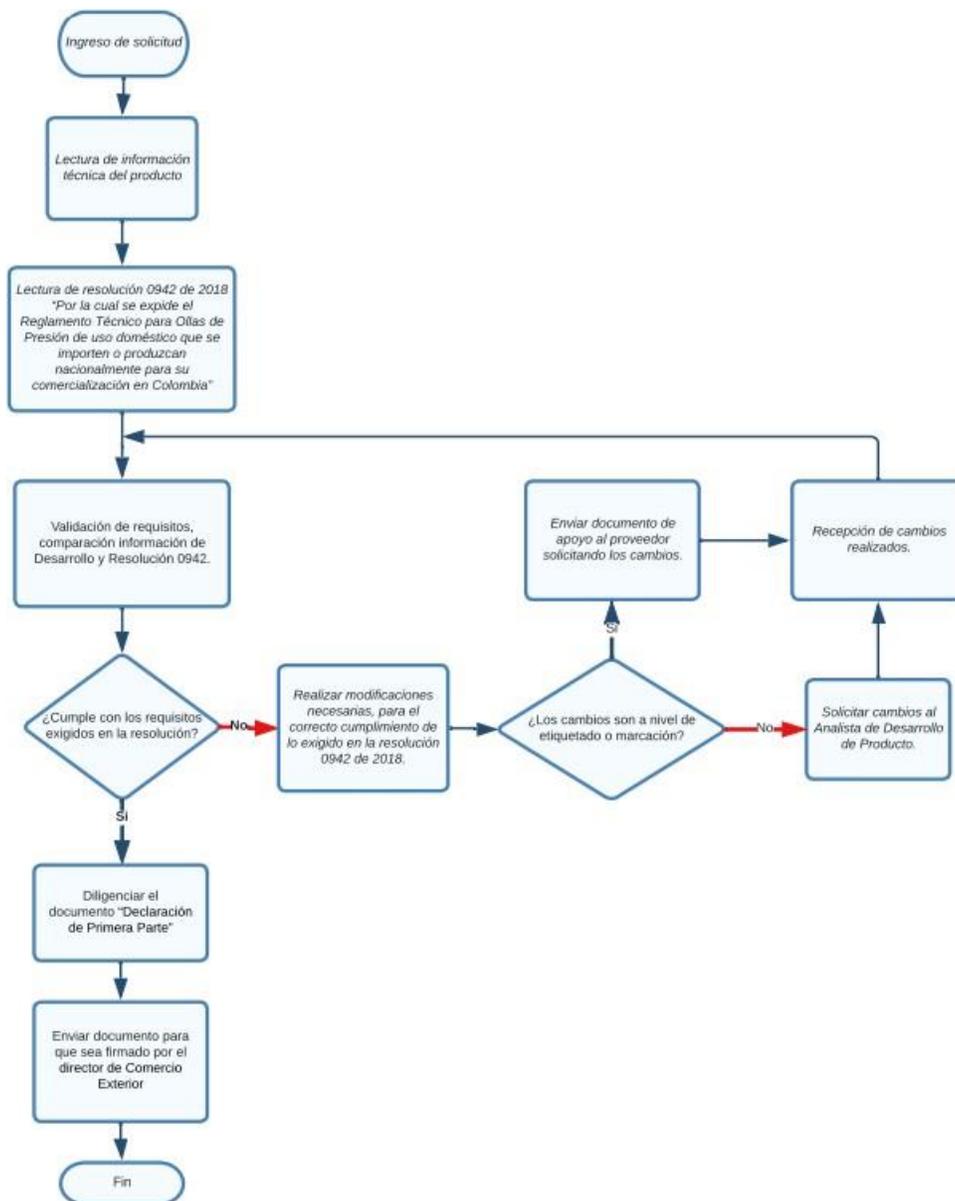
*Nota.* Recursos utilizados en el proceso de legalización de productos importados, indicando la herramienta y persona(s) responsable(s) de cada herramienta. Fuente: elaboración propia.

## 4.4 Diagramas de flujo

### 4.4.1 Diagrama de flujo del proceso de certificación de Ollas a Presión

#### Ilustración 17.

Diagrama de flujo del proceso de certificación de Ollas a Presión

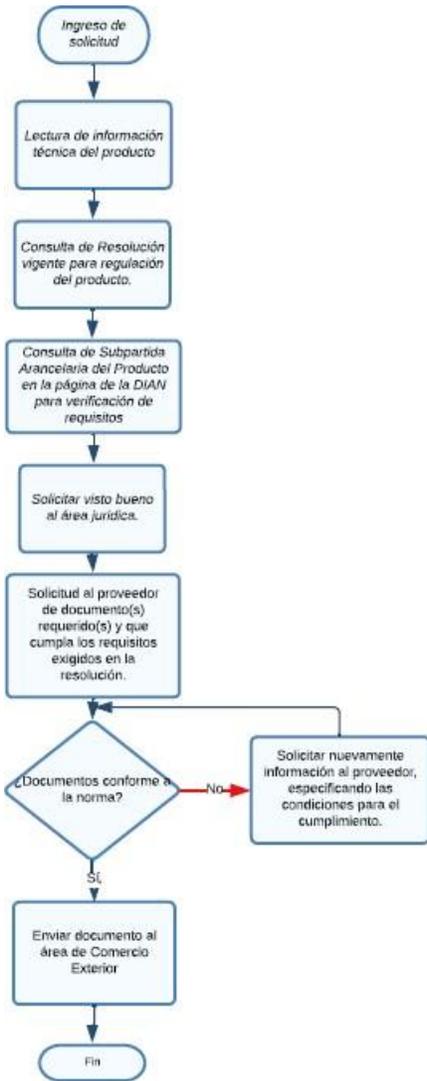


Nota. Diagrama de flujo del proceso de certificación de Ollas a Presión, se muestra visualmente la interacción de las actividades del proceso.

4.4.2 Diagrama de flujo del proceso de legalización de productos importado

Ilustración 18.

Diagrama de flujo del proceso de legalización de productos importado



Nota. Diagrama de flujo del proceso de legalización de productos importados desde China, se muestra visualmente la interacción de las actividades del proceso.

- ✚ **Diagnóstico Inicial:** El realizar un diagnóstico inicial de los procesos es fundamental para identificar el estado inicial del proceso y detectar puntos de mejora.
- **Proceso Ollas a Presión:** En el diagnóstico inicial de dicho proceso, se debe tener en cuenta los cambios que se presentan en las resoluciones y normativas, ya que se puede caer en el error de presentar desactualizaciones en el proceso y por ende incumplimiento. No solo es obtener la información si no también realizar un análisis detallado para hacer el manejo adecuado de las herramientas disponibles.
- **Proceso de Legalización de Productos Importados:** En el diagnóstico inicial de este proceso se pudo determinar la importancia de asegurarse de que los productos cumplan con todas las regulaciones y requisitos, para evitar retrasos en el proceso y posibles sanciones o multas. Adicionalmente, se debe tener en cuenta la complejidad de los trámites, por este motivo es necesario que la persona encargada tenga un conocimiento sólido, para esto se recomienda contar con frecuentes actualizaciones y capacitaciones.
- **Benchmarking:** Gracias a la comparación y el análisis de prácticas realizados entre las AKT y Kalley se pudo agregar la etapa de búsqueda de subpartidas arancelarias, lo que facilitó la consulta de los requisitos. Se sugiere continuar con estas obras con el fin de identificar oportunidades de mejora y adoptar mejores prácticas.
- ✚ **Evaluación integral de la normativa:** Adicionalmente, se debe hacer la selección correcta de las subpartidas arancelarias, teniendo en cuenta que a un producto se le puede asignar varias subpartidas por las múltiples funcionalidades que pueda tener.

- **Resumen de Proceso de Certificación de Ollas a Presión:** Después de realizar un análisis de esta herramienta, se pudo destacar la importancia que tiene para el desarrollo del proceso, ya que ayuda a la comprensión y conservación de la información.
- **Resumen de Proceso de Legalización de Productos Importados:** Al desarrollar un análisis de esta herramienta, se comprobó la funcionalidad para el desarrollo del proceso, ya que permite definir los alcances y la relevancia de cada etapa del proceso.
- **Contactos de personas involucradas en cada proceso:** Es fundamental establecer contacto con la persona y el área correcta en cada etapa, para ejecutar las funciones de forma correcta y evitar dilataciones en el proceso por consecuencia de dirigirse a un área errónea. En este punto se hace necesaria la actualización frecuente de la lista de contacto.
- **Resumen Reglamento Técnico para Ollas de Presión - Resolución 0942 de 2018:** Este reglamento busca garantizar la seguridad y calidad de las ollas de presión que se comercializan en Colombia, por este motivo es indispensable que los productos cumplan con cada ítem establecido en dicha resolución. También es de suma importancia consultar las actualizaciones que se puedan presentar, para evitar incurrir en incumplimiento a la normativa.
- **Derrotero del proceso de legalización de productos importados de China:** El derrotero es una herramienta con mucha funcionalidad, por lo tanto, es necesario que se realice frecuentes actualizaciones para no correr el riesgo de que el plan de acción

del proceso quedé obsoleto, adicionalmente, que se puedan aplicar mejoras, por este motivo se debe siempre tener la claridad del propósito del documento.

- **Listado de Subpartidas Arancelaria de productos incluido en Asuntos Regulatorios:** A los productos se les asignan subpartidas arancelarias, pero se debe tener en cuenta que se les puede asignar más de una, debido a su múltiple funcionalidad. Se da la claridad de que la aplicabilidad de la normativa a una función no exime la obligación del cumplimiento de requisitos al resto de funcionalidades del producto.

✚ **Documentación de Procesos:** Con la documentación de los dos procesos se espera que disminuyan los errores, esto será de gran ayuda a las personas que deban interactuar y ejecutar la labor, en especial porque probablemente no se seguirá contando con un Analista de Certificación de Producto, lo que requerirá realizar capacitaciones más frecuentes a diferentes y a personas.

- **Definiciones:** En este punto se demuestra la importancia de tener la claridad total de cada concepto, para que se genere una correcta interpretación del proceso y no incurrir en errores por falta de conocimiento en la terminología.
- **Documentación de proceso de certificación de Ollas a Presión:** Al analizar este resultado, se determina la importancia de tener claridad de las etapas e instrucciones requeridas para el correcto desarrollo del proceso, ya que esto garantiza que las operaciones fluyan de forma orgánica, que se realicen de manera eficiente y consistente.
- **Documentación de proceso de legalización de productos importados:** La documentación es un elemento esencial para todos los procesos, por este motivo es

necesario tener total claridad de cada etapa del proceso, de toda información y recursos necesarios para hacer posible su ejecución, ya que solo las buenas prácticas y el total conocimiento garantizará el éxito de este.

✚ **Diagramas de flujo:** Con los diagramas de flujo se facilitará mucho más la labor de comprensión, ya que, en el caso de realizar capacitaciones a diferentes personas para ejecutar la labor, esta se podrá realizar de una comprensión más simple, sencilla y en menor tiempo. A pesar de esto, lo ideal es asignar la labor a personal específico, con el fin de que puedan volverse expertos y proponer mejoras en el futuro.

- **Diagrama de flujo del proceso de certificación de Ollas a Presión:** Al analizar el diagrama de flujo del proceso de certificación de ollas a presión, se determinó la importancia de contar con un procedimiento eficiente, que asegure el cumplimiento de todos los reglamentos, para garantizar la seguridad y calidad del producto. Adicionalmente, contar con herramientas que faciliten la comprensión para su correcta ejecución. Se aconseja realizar la actualización constante de la herramienta.
- **Diagrama de flujo del proceso de legalización de productos importados:** Al examinar el diagrama, se determina que es necesario respetar cada etapa, ya que son de gran importancia para el cumplimiento de la normativa. Se aconseja realizar la actualización constante de la herramienta.

## Conclusiones

- ✚ Al realizar el diagnóstico inicial de los procesos, se evidenció su importancia, ya que permitió aprender cuál es su estado en general, y por ende realizar el análisis de cada actividad, pudiendo seleccionar cuales son las etapas imprescindibles y cuáles se pueden omitir sin afectar negativamente el resultado.
- ✚ El realizar una evaluación integral de la normativa y resolución vigente, permite obtener un mayor dominio y comprensión de la normativa exigida, logrando así una disminución en los errores y/o sanciones. Para poder cumplir en su totalidad con los requisitos, se debe realizar el análisis y las comparaciones de cada uno los elementos y puntos de las resoluciones, garantizando que este exactamente como es exigido.
- ✚ La forma en que muchas empresas minimizan la importancia de realizar la documentación de sus procesos puede significar en gran medida la pérdida de oportunidad de ser más competitivos, debido a la recurrencia de errores en los que incurren en la ejecución de sus procesos, en especial cuando la rotación de empleados es alta. Con la documentación de los procesos se logró conocer en gran medida la secuencia estándar de ejecución de las actividades, lo que ayudó a la minimización de errores.
- ✚ Para las empresas es muy importante adquirir herramientas que ayuden a realizar las actividades, ya que es preferible “trabajar fácil, obtener los mejores resultados y en menos tiempo”, a “trabajar duro, obtener buenos resultados y en mayor tiempo”. Por esto, el realizar los diagramas de flujo del proceso, brinda una muy buena opción para tener herramienta de representación gráfica, la cual facilita a los colaboradores su comprensión y por ende su ejecución.

## Referencias

- Acoplásticos. (s.f.). *Guía orientativa sobre la declaración de primera parte conforme a la Resolución 1154 de 2016*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://vip.acoplásticos.com.co/\_lib/file/doc/Guia%20declaracion%20de%20primera%20parte%20de%20acuerdo%20con%20la%20Resolucion%201154%20de%202016.pdf
- Acosta, J. (13 de Junio de 2022). *Calidad y Normas ISO*. Obtenido de Procesos y Tipos de procesos: [https://calidad-y-normas-iso.odoo.com/blog/blog-1/procesos-y-tipos-de-procesos-3#blog\\_content](https://calidad-y-normas-iso.odoo.com/blog/blog-1/procesos-y-tipos-de-procesos-3#blog_content)
- B.Peretto, C. (Mayo de 2016). *MÉTODOS PARA MEDIR Y EVALUAR LA EFICIENCIA DE UNIDADES PRODUCTIVAS*. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/16540/16354>
- Carro, R., & González, D. (s.f.). *Control Estadístico De Procesos*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- DIAN, D. d. (13 de 03 de 2023). *La “clasificación arancelaria”, un concepto que todos debemos conocer. ¿Por qué?* Obtenido de <https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-La-clasificacion-arancelaria-un-concepto-que-todos-debemos-conocer.aspx#:~:text=La%20clasificaci%C3%B3n%20arancelaria%20consiste%20en,%20la%20Nomenclatura%20Arancelaria%20vigente.>
- EAE, B. S. (11 de 05 de 2021). *Mejora continua: ¿por qué es tan importante?* Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/mejora-continua-por-que-es-tan->



Torres, I. (s.f.). *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. Obtenido de IVE Academy: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

Rodríguez Echegoyén, D. (07 de febrero de 2015). Slideshare. Obtenido de [https://es.slideshare.net/droechrc/mapeo-de-procesos-44389769?qid=8554b44b-0c54-8e1-ac6f-e0d5d3014cb3&v=default&b=&from\\_search=1](https://es.slideshare.net/droechrc/mapeo-de-procesos-44389769?qid=8554b44b-0c54-8e1-ac6f-e0d5d3014cb3&v=default&b=&from_search=1)

AGN, A. G. (2018). Archivo General de la Nación Colombia. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/inicio/definiciones/#:~:text=en%20determinadas%20situaciones.->

,Resoluci% C3% B3n,el% 20cumplimiento% 20de% 20medidas% 20espec% C3% ADficas.

Torres, I. (s.f.). IVE Consultores. Obtenido de <https://iveconsultores.com/que-es-un-proceso/>

Rodriguez, A. M.-H. (enero de 2009). Repositorio Institucional E-docUR. Obtenido de Universidad del Rosario: <https://repository.urosario.edu.co/items/0135ce2c-8fc1-4b2e-92be-70c97042b92b>

Ministerio de Comercio, I. y. (16 de Mayo de 2018). Superintendencia den Industria y Comercio.

Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Boletin-juridico/2018/ResolMincit942de160518RegOllas.pdf>

9001, C. I. (2013). Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000. Obtenido de

<https://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>

IA, C. G. (23 de marzo de 2023). Chat GPT. Obtenido de <https://chat.openai.com/chat/00d615de-0f06-48a2-a1a0-0ec99cc3f339>

Abolafio, M. (s.f.). Eficiencia, eficacia y efectividad: diferencias y cálculo. Obtenido de Edenred:

<https://blog.edenred.es/eficiencia-eficacia-y-efectividad-diferencias-y-calculo/>

Group, G. (8 de 07 de 2021). CINCO METODOLOGÍAS DE GESTIÓN POR PROCESOS.

Obtenido de <https://gdx-group.com/cinco-metodologias-de-gestion-por-procesos/>

UNAB - Universidad ANDres Bello. (2022). ¿Qué son los Indicadores de Proceso? Obtenido de

Vinculación con el Medio: [https://vinculacion.unab.cl/descargas/indicadores/indicadores-de-proceso-o-de-](https://vinculacion.unab.cl/descargas/indicadores/indicadores-de-proceso-o-de-resultado/#:~:text=Un%20indicador%20de%20proceso%20es,logro%20de%20un%20resultado%20espec%C3%ADfico.)

[resultado/#:~:text=Un%20indicador%20de%20proceso%20es,logro%20de%20un%20resultado%20espec%C3%ADfico.](https://vinculacion.unab.cl/descargas/indicadores/indicadores-de-proceso-o-de-resultado/#:~:text=Un%20indicador%20de%20proceso%20es,logro%20de%20un%20resultado%20espec%C3%ADfico.)

DIAN. (4 de abril de 2023). Consulta general de la nomenclatura - SERVICIOS EN LÍNEA MUISCA. Obtenido de

<https://muisca.dian.gov.co/WebArancel/DefConsultaGeneralNomenclaturas.faces>

Torres, I. (s.f.). *Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos*. Obtenido de IVE Academy: <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>