 <b>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO: C3</b>
		<b>EDICIÓN: 9</b>
	12/05/2023	


Página 1

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Gestión del Servicio de Capacitación.	<b>RESPONSABLE:</b> Director Servicios Registrales y Empresariales Jefe de Servicios Empresariales
--	--

**PROPOSITO:** Ofrecer a los usuarios de la Cámara programas de formación que respondan a sus expectativas y necesidades y que contribuyan al mejoramiento de la competitividad del comercio y la industria del Aburra Sur.

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>
Desde la identificación de las expectativas y necesidades de capacitación de nuestros usuarios, pasando por la implementación de estrategias de convocatoria, y culminando con la ejecución y evaluación del servicio ofrecido.

ENTRADAS	PROVEEDORES	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Convenios</li> <li>• Propuestas Cámara</li> <li>• Solicitudes externas</li> <li>• Formato P.Q.R.S. (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).</li> <li>• Listado oficial de proveedores de servicios profesionales</li> <li>• Listado de proveedores</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultores o universidades</li> <li>• Cámara (Personal Servicios Registrales y Empresariales)</li> <li>• Gremios</li> <li>• Organizaciones consultores</li> <li>• Compras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos a mejorar</li> <li>• Realización de la Capacitación</li> <li>• Informe final</li> <li>• Evaluación proveedores de servicios profesionales</li> <li>• Evaluación proveedores</li> <li>• Retroalimentación al proveedor servicios profesionales</li> <li>• Listado de Asistencia</li> <li>• Memorias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios ( Empresarios, Emprendedores, Comerciantes, Estudiantes)</li> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> </ul>


 <b>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO: C3</b>
		<b>EDICIÓN: 9</b>
		12/05/2023

--	--	--	--

RECURSOS	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano (Competencia del personal responsable del servicio)</li> <li>Tecnológico (computadores, equipos audiovisuales, internet, intranet, software, etc).</li> <li>Físicos (salas, auditorios y espacio físico necesario)</li> <li>Económicos</li> <li>Bases de datos</li> <li>Comunicacionales ( E-card, presencia en redes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P3: Atención al cliente</li> <li>P13: Medición satisfacción cliente</li> <li>P14: Control Producto No Conforme</li> <li>P16: Proceso de Planificación y Desarrollo de Capacitación.</li> <li>P26: Evaluación de proveedores de servicios profesionales</li> <li>P28: Acciones Preventivas y Mejora Continua</li> <li>P26: Evaluación de Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia del personal (véase perfil de cargos)</li> <li>Estado de la infraestructura y de los equipos</li> <li>Sujeción a disposiciones planificadas</li> <li>Conformidad de los servicios profesionales y de los recursos.</li> <li>Lista de inscritos</li> <li>Reconfirmación de inscritos previo al evento</li> </ul>
		<b>REQUISITOS LEGALES</b>
		Normatividad legal aplicable al servicio.

## INDICADORES.

Indicador de Gestión	Forma de Calcular	Frecuencia	Responsable	Meta
Eventos Ejecutados Vs. Total Eventos Programados Semestre Actual	<u>No. Total de Eventos Ejecutados</u>	semestral	Jefe de Servicios Empresariales	Establecido en comité de presidencia
	No. Total de Eventos Programados			
Asistentes Capacitación año anterior Vs. Total Asistentes Capacitación año vigente	( Asistentes Capacitación año actual – Asistentes año anterior)	semestral	Jefe de Servicios Empresariales	Establecido en comité de presidencia
	Asistentes año anterior			
Calidad de los Servicios de Capacitación UCI-PCS	<u>No. total de evento excelentes y buenos</u>	semestral	Jefe de Servicios Empresariales	

 <b>CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>CÓDIGO: C3</b>
		<b>EDICIÓN: 9</b>
		12/05/2023

Página 3

	No. total de evento			establecido en comité de presidencia
--	---------------------	--	--	--------------------------------------