 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO: C4
		EDICIÓN: 10
		12/05/2023


Página 1

NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de Asesoría Comercio Internacional.	RESPONSABLE: Director Servicios Registrales y Empresariales Jefe de Servicios Empresariales Coordinador de Comercio Internacional e Innovación
---	--

PROPOSITO: Ofrecer a los empresarios y comerciantes del Aburrá Sur servicios de asesoría e información en comercio internacional que apoyen sus procesos de internacionalización y faciliten su inserción en los mercados externos.
--

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
Desde que se capta la necesidad del público empresarial y comercial que demanda los servicios de asesoría e información en comercio internacional, hasta que se evalúa la satisfacción del servicio y el cumplimiento de los compromisos pactados con dichos clientes.

ENTRADAS	PROVEEDORES	SALIDAS	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de asesoría o información • Formato P.Q.R.S. (peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) • Formato de medición de satisfacción del cliente • Plan anual de trabajo • Convenios • Solicitudes externas • Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios e instituciones • Asesores en comercio internacional e innovación (CCAS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de la asesoría • Encuesta de satisfacción del cliente • Informe final • Base de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente Externo. • Direccionamiento Estratégico


 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO: C4
		EDICIÓN: 10
		12/05/2023

Página 2

RECURSOS	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	CONTROLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Humano (Competencia del personal responsable del servicio) • Tecnológico (computadores, equipos audiovisuales, internet, intranet, software, etc). • Físicos (salas, auditorios y espacio físico necesario) • Económicos • Comunicacionales (E-card, presencia en redes) 	<ul style="list-style-type: none"> • P3: Atención al cliente • P13: Medición satisfacción cliente • P14: Control Producto No Conforme • P18: Servicio de Asesoría. • P28: Acciones Preventivas y Mejora Continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia del personal (véase perfil de cargos) • Estado de la infraestructura y de los equipos • Sujeción a disposiciones planificadas • Entorno físico adecuado • Conformidad de los servicios profesionales y de los recursos 	
		REQUISITOS LEGALES	
		Normatividad legal aplicable al servicio.	

INDICADORES:

Asesorías UCI periodo anterior Vs. Total Asesorías UCI periodo vigente	<u>No. Total Asesorías UCI periodo anterior</u>	semestral	Jefe Unidad de Comercio Internacional	establecido en comité de presidencia
	No. Total Asesorías UCI periodo vigente			
Asesorías UCI-Aburrá Sur año anterior Vs. Total Asesorías UCI-Aburrá Sur año vigente	<u>No. Asesorías UCI Aburrá Sur año anterior</u>	semestral	Jefe Unidad de Comercio Internacional	establecido en comité de presidencia
	No. Asesorías UCI Aburrá Sur año vigente			
Asesorías UCI-Aburrá Sur año vigente Vs. Total Asesorías UCI año vigente	<u>No. Asesorías UCI Aburrá Sur año vigente</u>	semestral	Jefe Unidad de Comercio Internacional	establecido en comité de presidencia
	No. Asesorías UCI año vigente			
Conformidad con los Servicios UCI año vigente	<u>No. total de asesorías que aporta valor entre excelente y bueno</u>	semestral	Jefe Unidad de Comercio Internacional	establecido en comité de presidencia
	No. total de asesorías			
Oportunidad de los Servicios UCI periodo vigente	No. Total de asesoría oportunas y tiempo razonable	semestral	Jefe Unidad de Comercio Internacional	establecido en comité de presidencia
	No. Total de asesorías			

 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO: C4
		EDICIÓN: 10
		12/05/2023

Página 3

Satisfacción con los Servicios UCI periodo vigente	<u>No. total de asesorías con atención del personal entre excelente y bueno</u>		Jefe Unidad de Comerio Internacional	establecido en comité de presidencia
	No. total de asesorías			