 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO: C10
		EDICIÓN: 7
		29/06/2023

Página 1


NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de información y asesoría empresarial	RESPONSABLE: Director Servicios Registrales y Empresariales Jefe de Servicios Empresariales
---	--

PROPOSITO: Ofrecer a los empresarios y comerciantes del Aburrá Sur Servicios de Asesoría e información que contribuyan al mejoramiento competitivo de sus empresas y al desarrollo de negocios, con el propósito de brindar apoyo para el desarrollo de sus actividades administrativas, gerenciales y mercadológicas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
<p>Desde que se captan las necesidades de los sectores productivos atendidos por los programas y asesorías empresariales hasta que se evalúa el resultado del servicio y se cumplen todos los compromisos pactados con el usuario</p>

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"> Instituciones, aliados, consultores y la academia Servicios Empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de la información Encuesta de satisfacción del cliente Emprendedor, Estudiante, comerciante y Empresario capacitado y/o asesorado 	<ul style="list-style-type: none"> Emprendedor, Estudiante, comerciante y Empresario


RECURSOS	PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> Humano (Competencia del personal responsable del servicio) 	<ul style="list-style-type: none"> P3: Atención al cliente P13: Medición satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Competencia del personal (véase perfil de cargos)

 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO: C10
		EDICIÓN: 7
		29/06/2023

<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológico (computadores, equipos audiovisuales, internet, intranet, software, etc). • Físicos (salas, auditorios y espacio físico necesario) • Económicos 	cliente <ul style="list-style-type: none"> • P18: Servicio de Asesoría. • P28: Acciones Preventivas y Mejora Continua • P26: Evaluación de Proveedores de servicios profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud de infraestructura y 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 Empresariales (Servicios Empresariales) periodo anterior Vs. Total Asesorías Empresariales año vigente	(No. Total de asesorías año vigente - No. Total de asesorías año anterior)	semestral	Jefe Servicios Empresariales	Establecido en comité de presidencia
	No. Total de asesorías año anterior			
Asesorías Empresariales (Marcas y Patentes) año anterior Vs. Total Asesorías Empresariales (Marcas y Patentes) año vigente	(No. Total de asesorías Marcas año vigente - No. Total de asesorías Marcas año anterior)	semestral	Jefe Servicios Empresariales	Establecido en comité de presidencia
	No. Total de asesorías Marcas año anterior			
Conformidad con los Servicios Asesorías Empresariales (Servicios Empresariales) año vigente	<u>No. total de asesorías que aporta valor entre excelente y bueno</u>	semestral	Jefe Servicios Empresariales	establecido en comité de presidencia
	No total de asesorías			
Conformidad con los Servicios Asesorías Empresariales (Marcas y Patentes) periodo vigente	<u>No. total de asesorías que aporta valor entre excelente y bueno</u>	semestral	Jefe Servicios Empresariales	establecido en comité de presidencia
	No. total de asesorías			

 CÁMARA DE COMERCIO ABURRÁ SUR	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	CÓDIGO: C10
		EDICIÓN: 7
		29/06/2023

Página 3

Oportunidad de los Servicios Asesorías Empresariales (Servicios Empresariales) año vigente	No. Total de asesoría oportunas y tiempo razonable	semestral	Jefe Servicios Empresariales	establecido en comité de presidencia
	No. Total de asesorías			
Oportunidad de los Servicios Asesorías Empresariales (Marcas y Patentes) año vigente	No. Total de asesorías oportunas y tiempo razonable	semestral	Jefe Servicios Empresariales	establecido en comité de presidencia
	No Total de asesorías			
Satisfacción con los Servicios Asesorías Empresariales (Servicios Empresariales año vigente	<u>No. total de asesorías con atención del personal entre excelente y bueno</u>	semestral	Jefe Servicios Empresariales	establecido en comité de presidencia
	No total de asesorías			
Satisfacción con los Servicios Asesorías Empresariales (Marcas y Patentes) periodo vigente	<u>No. total de asesorías con atención del personal entre excelente y bueno</u>	semestral	Jefe Servicios Empresariales	establecido en comité de presidencia
	No. total de asesorías			