



LINEAMIENTO DE **Servicios**

Cámara Oriente



Cámara de Comercio
Oriente Antioqueño

| | | | |
|---|---|---------|-------------|
|  | LINEAMIENTO DE SERVICIOS CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO | CÓDIGO | RI-LI-GM-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINAS | 2 de 5 |

DESCRIPCIÓN GENERAL

El lineamiento de servicio es una herramienta estratégica que se alinea con los propósitos de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, buscando promover el emprendimiento, potenciar el crecimiento y desarrollo de las empresas, contribuyendo a la competitividad del territorio y generando confianza

A través de la oferta de programas, proyectos y servicios alineados con el lineamiento de servicio, la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño busca mejorar la calidad de sus servicios, agilizar los trámites y procesos administrativos, facilitar el acceso a información relevante, promover la capacitación y el desarrollo empresarial, entre otras iniciativas.

Estas acciones contribuyen directamente al crecimiento y desarrollo de las empresas de la región, a la generación de empleo, al fortalecimiento del tejido empresarial y al bienestar de la comunidad en general.

ALINEACIÓN CON LA ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

Propósito superior:

Un Oriente Antioqueño que inspire al mundo; sus empresarios serán los más conscientes, competitivos e innovadores del país.

Imperativo y objetivos estratégicos:

Desarrollo integral, sostenible y competitivo del territorio: Contribuir con el desarrollo económico, ambiental y social del territorio, liderando la competitividad regional, mediante la articulación de actores, la influencia valorada en política pública, la promoción de la inversión y la generación y transferencia de conocimiento.

Formalización, desarrollo e internacionalización del tejido empresarial: Impactar efectivamente el desarrollo de las empresas y los encadenamientos productivos del Oriente Antioqueño, con soluciones para la formalización, el emprendimiento, la productividad y la internacionalización.

Excelencia en el desempeño y sostenibilidad organizacional: Obtener altos niveles de desempeño y sostenibilidad organizacional: con excelencia, innovación, agilidad y efectividad en la gestión; Desarrollo integral de los colaboradores.

Desarrollo integral de los colaboradores: Contribuir estratégicamente al desarrollo integral de los colaboradores, en las dimensiones personal, profesional y social, para hacer de la CCOA un espacio laboral aspiracional, con personas satisfechas, competentes y comprometidas con la estrategia organizacional.

| | | | |
|---|---|---------|-------------|
|  | LINEAMIENTO DE SERVICIOS CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO | CÓDIGO | RI-LI-GM-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINAS | 3 de 5 |

Excelencia operacional: Lograr resultados superiores en el desempeño operacional, con innovación y mejoramiento continuo, articulando inteligentemente el talento humano, la tecnología, la infraestructura y los procesos.

Oferta diferenciada de valor:


La CCOA debe ofrecer de manera claramente diferenciada y difícilmente imitable a sus grupos de interés:

- Liderazgo y orientación de la competitividad de la región de la Cámara.
- Información y estudios socio-económicos de valor para los grupos de interés.
- Gestión de recursos nacionales e internacionales para el fortalecimiento de la competitividad regional y empresarial.
- Servicios registrales seguros, accesibles y de fácil uso.
- Información confiable y oportuna de los registros públicos.
- Proyectos y programas de alto impacto para el fortalecimiento de la competitividad, innovación y desarrollo empresarial por sectores económicos, tamaños y niveles de madurez.
- Contribución con el fortalecimiento de una cultura de emprendimiento, formalización y capitalismo consciente en la región.
- Programas y servicios priorizados y valorados para los afiliados como clientes preferenciales y su contribución al desarrollo empresarial.
- Contribución a la transformación digital de las organizaciones del territorio.
- Desarrollo integral de los colaboradores a nivel personal, laboral y profesional.

Grupos de interés:

Son los grupos e individuos que hacen parte del ecosistema de la CCOA, hacia los que focaliza sus esfuerzos y decide atender en forma destacada:

- Afiliados
- Matriculados
- Potenciales matriculados
- Gobierno Nacional y Departamental
- Autoridades municipales
- Aliados estratégicos
- Colaboradores

| | | | |
|---|---|---------|-------------|
|  | LINEAMIENTO DE SERVICIOS CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO | CÓDIGO | RI-LI-GM-01 |
| | | VERSIÓN | 1 |
| | | PÁGINAS | 4 de 5 |

OBJETIVO DEL LINEAMIENTO

El lineamiento de servicio de la Cámara de Comercio se centra en satisfacer las necesidades de los clientes con un servicio de calidad y excelencia.

| LÍMITES | INICIO | FINALIZACIÓN |
|--|--|--|
| <p>El lineamiento de servicio se aplica a todos los usuarios y comerciantes de la Cámara de Comercio.</p> <p>Se enfoca en brindar servicio a través de los diferentes canales de comunicación y puntos de contacto designados por la entidad.</p> <p>El lineamiento de servicio no cubre situaciones en las que los clientes actúen de manera inapropiada o irrespetuosa hacia los colaboradores de la Cámara de Comercio.</p> | <p>El lineamiento de servicio entra en vigor desde el primer punto de contacto entre la Cámara de Comercio y el cliente.</p> <p>Puede ser a través de una consulta, una solicitud de información, una transacción comercial, la prestación de un servicio etc.</p> | <p>El lineamiento de servicio se considera finalizado cuando se resuelven las necesidades del cliente de manera satisfactoria o cuando se ha agotado todas las posibilidades razonables de solución.</p> |
| COBERTURA | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ● El lineamiento de servicio cubre todas las interacciones entre la Cámara de Comercio y sus clientes, ya sea en persona, por teléfono, por correo electrónico u otros canales de comunicación establecidos. ● Se busca brindar un trato respetuoso y profesional en todas las interacciones. ● El personal de la Cámara de Comercio está capacitado para atender las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones efectivas. ● La comunicación y la responsabilidad son fundamentales en la implementación de este lineamiento por parte de todos los colaboradores, para garantizar confianza, calidad, satisfacción y valor. | | |

El lineamiento de servicio de la Cámara de Comercio se alinea a los principios rectores:

- Construimos confianza, como principal atributo en nuestro desempeño.
- Nos relacionamos con respeto con todas las personas, reconociendo su identidad cultural, sus valores y creencias.
- Observamos, comprendemos y nos adaptamos a los cambios, generando aprendizaje e innovación para la organización y los grupos de interés.
- Trabajamos a diario por la excelencia individual y organizacional.
- Cumplimos a cabalidad la normatividad vigente.
- Actuamos de manera coherente e inspirados en nuestro propósito superior.

LINEAMIENTO DE SERVICIO

En la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, nos comprometemos a brindar servicios y programas de alta calidad, que satisfagan las necesidades puntuales del tejido empresarial en las cuatro subregiones y superen las expectativas de nuestros afiliados.

Nuestro lineamiento refleja el empeño de nuestros colaboradores en generar confianza fundada en nuestro propósito superior, siendo nuestra labor diaria impulsar la competitividad y el crecimiento innovador de los emprendedores, comerciantes y empresarios.

| FIRMAS | | |
|---|---|---|
| Elabora | Revisa | Aprueba |
|  |  |  |
| Nataly Ramirez | David Alejandro Pérez Serna | Camila Escobar Vargas |
| Profesional de Mercadeo y Servicio al Cliente | Lider de Relaciones Estratégicas y Comunicaciones | Presidenta Ejecutiva |

Fecha de aprobación: 4 de Diciembre de 2023