1. **OBJETIVO**

Establecer las actividades a implementar para el desarrollo de Asesorías Especializadas en Comercio Exterior y BVC.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para las asesorías especializadas en los convenios de Comercio exterior, y BVC.

3. DEFINICIONES

Asesoría: Es un servicio que consiste en bridar información a una persona natural o jurídica. Médiate la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

* Vicepresidente Administrativo: Controlar que se desarrollen cada una de las actividades planteadas en el plan de trabajo, otorgado por el Centro de Información Empresarial.
* Coordinador CIE: Tiene como responsabilidad el desarrollo de las actividades de los diferentes convenios a su cargo, y brindar asesorías en los diferentes temas incluidos dentro del Centro.
* Asesor ProColombia: Desarrollo de asesorías en Comercio Exterior.

**5. CONTENIDO**

**5.1 PROCEDIMIENTO**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción** | **Responsable** | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificación de Usuario** | Al ingresar nuestro usuario a la oficina del Centro de Información Empresarial, es recibido por el funcionario a cargo, quien lo saluda, se presenta y pregunta sobre la razón de la visita. Luego de escuchar atentamente el visitante, lo direcciona a Comercio Exterior o Bolsa de Valores de Colombia según sea el caso. | Coordinador CIE |  |
| **2** | **Asesoría en Comercio Exterior** | El empresario, cuyo objetivo está enfocado a exportar su producto, espera ser orientado en este proceso para lo cual se le brinda la información necesaria invitándolo a conocer su potencial exportador en la página de ProColombia, se le solicita el correo electrónico para enviarle por este medio todo lo que debe tener en cuenta para la exportación, y se direcciona a la DIAN, para que pueda ser registrado como exportador, se le envían los documentos de Procesos de Exportación en Colombia, como conseguir en su mercado objetivo, y además, las regulaciones, acuerdos vigentes, y posible partida arancelaria de su producto, brindándole el acompañamiento necesario y oportuno. NOTA: si se determina que la empresa tiene potencial, el funcionario directo de ProColombia, inicia el acompañamiento al empresario hasta la exportación de los productos. | Coordinador CIE Asesora zonal ProColombia | Formato externo Salesforce |
| **3** | **Asesoría en BVC** | Si el interés del usuario está centrado en el tema bursátil se le brinda la información y orientación en el proceso de compra y venta de acciones, orientándolo en temas económicos y bursátiles; además, se le entrega la información de las empresas comisionistas de BVC, mediante lo cual pueda interactuar con los corredores de la Bolsa de Valores, se le envía por correo electrónico toda la información necesaria para desarrollar su proceso. | Coordinador CIE |  |
| **4** | **Registro** | Las asesorías son registradas a través de la plataforma de ProColombia, donde se hace seguimiento a la empresa, y se determina si es enviado a otra dependencia que tenga el convenio, el propósito es conocer cuáles son las empresas que pueden llegar a exportar sus productos, se debe tener claro que se registra la empresa y el contacto de la misma. | Coordinador CIE Asesora zonal ProColombia | Plataforma ProColombia  https://login.salesforce.com  /?ec=302&startURL=%2  Fhome%2Fhome.jsp |

* 1. **FLUJOGRAMA**

1. **MANEJO DE NO CONFORMIDADES**
2. Se identifica la no conformidad
3. Se diligencia el formato de quejas y/o reclamos según sea el caso
4. Se remite al funcionario competente
5. Descripción de la no conformidad real y/o potencial
6. Se realiza la corrección y/o acción si es el caso
7. Se corrige, se contesta (en forma verbal o escrita) a quien manifiesta la no conformidad.
8. **CONTROL DE PROCESOS**
9. Seguimiento por parte del coordinador de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la no conformidad.
10. seguimiento automática en el software (se ingresa por CONSTANCIA DE REMISION AL FUNCIONARIO ENCARGADO RESPONSABLE A RESOLVER – CERTIFICADO DE PQR`S RESUELTO).
11. Seguimiento de Actas de Indicadores (acciones e indicadores).
12. **PLAN DE CONTINGENCIA:**
13. Copia de seguridad cada tres meses.
14. Servidor.

**9.** **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

1. Registro
2. **ANEXOS:**

NA