

Política de Servicio al Cliente

Cámara de Comercio de Neiva

PROPÓSITO SUPERIOR	2
VALORES CORPORATIVOS	2
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	2
CADENA DE VALOR	3
Política	4
Factores	4
Atributos	4
Canales	4
Presenciales	5
Otros canales	5
Servicios.....	5

Política de Servicio al Cliente

Cámara de Comercio de Neiva

La Cámara de Comercio de Neiva en el cumplimiento de sus funciones delegadas por el Estado, vela por la prestación de un servicio de alta calidad en donde el Cliente es su prioridad y sobre el cual se asume un compromiso integral frente a la identificación de cualquier problema, proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.

Para ello define la Política de Servicio al Cliente considerando los siguientes lineamientos:

PROPÓSITO SUPERIOR

Impulsar la competitividad departamental, para mejorar la calidad de vida de nuestra gente.

VALORES CORPORATIVOS

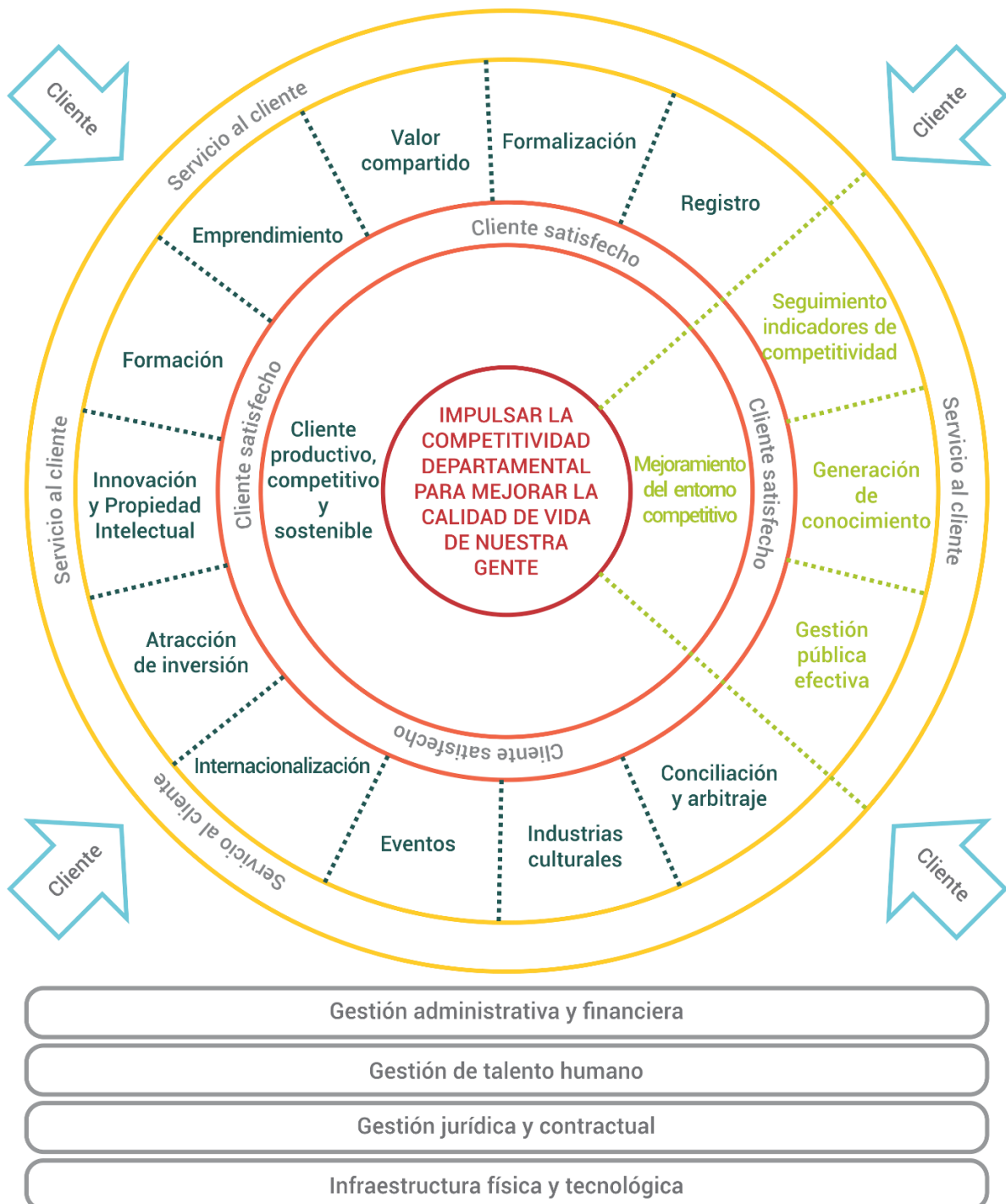
- Ética
- Liderazgo
- Innovación
- Compromiso
- Vocación de servicio
- Responsabilidad Social

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Administrar eficientemente los servicios delegados por el estado garantizando la satisfacción del usuario.
- Garantizar y aumentar la satisfacción del cliente.
- Liderar la competitividad regional a través de la ejecución de iniciativas que generen una economía de bienes y servicios de alto valor agregado e innovación, posicionado al departamento en mercados nacionales e internacionales y elevando la calidad de vida de los huilenses.
- Promover la creación y consolidación de nuevas empresas para el Huila impulsando la cultura de emprendimiento dinámico e innovador en emprendedores y empresarios, por medio de los servicios empresariales
- Promover el desarrollo sostenible.

- Promover y fortalecer la cultura de la conciliación.
- Mantener y potencializar el mejor talento humano de la región como el principal capital de la organización.
- Posicionar y consolidar la imagen institucional, como entidad líder de la competitividad en la región.

CADENA DE VALOR



Política

“La Cámara de Comercio de Neiva se compromete con su cliente en la prestación de un servicio integral de calidad, de fácil acceso, oportuno y pertinente a sus necesidades, atendido con amabilidad y respeto, llevando a cabo el acompañamiento que requiera y con la mejor disposición a través de sus distintos canales.”

Factores

A su vez, el servicio al cliente para la Cámara de Comercio de Neiva, tiene como soporte cinco factores claves para su atención a través de los cuales busca fidelizar y mejorar la experiencia de sus clientes, así como generar vínculos de permanencia:

1. Calidad
2. Oportunidad
3. Respeto
4. Disposición y escucha activa
5. Orientación al cliente

Atributos

Por otro lado, la Cámara de Comercio de Neiva, en su calidad de líder y prestador de servicios, busca atender y generar espacios de mejora continua para con sus clientes los cuales deberán verse reflejados a través de:

- Amabilidad
- Confiabilidad
- Agilidad
- Accesibilidad

Canales

Así mismo, la Cámara de Comercio de Neiva pone a disposición de sus clientes los siguientes canales de atención:

Presenciales

	Sede principal Neiva	Seccional Pitalito	Sede Garzón	Sede La Plata
Teléfono (+57) (038)	8 713666 Ext. 138	8 360721 / 8 363411	8 332637	8 370895
Dirección	Carrera 5 No. 10 – 38 L. 138 – 130	Av. Pastrana No. 11 sur 2 – 47	Carrera 12 No. 6-29	Calle 7 No. 2 – 25
Horarios de atención	7:00 a.m. a 12:00 m. – 2:00 p.m. a 5:00 p.m.			

Otros canales

Página web	www.ccneiva.org
Contáctenos	info@ccneiva.org
Sugerencias, quejas, felicitaciones y reclamos	pqr@ccneiva.org
Redes sociales	Facebook: https://www.facebook.com/CCNeiva/ Twitter: https://twitter.com/CCNeiva Instagram: https://www.instagram.com/camaracneiva/ YouTube: Cámara de Comercio de Neiva LinkedIn: https://co.linkedin.com/company/c%C3%A1mara-de-comercio-de-neiva

Servicios

A través de los cuales se prestan servicios soportados en un portafolio que integra:

SERVICIOS REGISTRALES

- Registro mercantil: Inscripción de la condición de comerciante que tiene una persona natural o jurídica. Para el caso de Neiva se realiza en el Centro de Atención Empresarial-CAE.
- Registro de Entidades sin Ánimo de Lucro: Inscripción de las fundaciones, asociaciones, corporaciones, entre otras, con la cual adquieren su personería jurídica.
- Registro Único de Proponentes: Inscripción de las personas naturales y jurídicas que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales. El certificado de proponentes constituye una prueba de los requisitos habilitantes que informa el proponente.
- Registro de las entidades del sector solidario: Inscripción de las pre-cooperativas,

cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales y de los actos y documentos que la ley ordena.

- Registro de los vendedores de juegos de suerte y azar: Anotación que lleva el registro de las personas naturales y jurídicas dedicadas a esta actividad.

- Registro de las veedurías ciudadanas

Inscripción de la constitución de las veedurías y de sus órganos de dirección y administración.

- Registro Nacional de Turismo

Inscripción, actualización y cancelación de los prestadores de servicios turísticos (hoteles, viviendas turísticas, guías de turismo, etc.), cuya certificación los avala para realizar la actividad.

- Registro Único de Operadores de Libranza

Asignación de un código que identifica a la persona jurídica que realiza préstamos ofrece servicios a través de libranza a sus asociados, empleados o afiliados.

CAE

Espacio a través de cual se brinda asesoría integral al emprendedor y empresario para la creación, apertura y constitución de empresas, así como la interacción y comunicación entre todas las entidades que intervienen en el proceso.

FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

El Departamento de Fortalecimiento Empresarial tiene como objetivo propiciar espacios y oportunidades para que los empresarios de la región, afiliados, asociaciones y demás grupos de interés, incrementen su competitividad y productividad mediante el desarrollo y la participación en proyectos, eventos, misiones empresariales, ruedas de negocios y programas de formación continua y especializada, generando en ellos madurez empresarial con un talento humano bien capacitado, dinámica económica a la región y fortalecimiento al empresariado huilense.

- Ofrece capacitaciones y procesos de formación gratuita para el fortalecimiento de los empresarios.

- Promueve formación especializada con las universidades acreditadas en alta calidad y las más prestigiosas del país.

- Ejecuta programas de formación a la medida de los empresarios, como el Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Facturación Electrónica, fortalecimiento a tenderos, estilistas, panaderos y ferreteros.

- Realización de ruedas de negocios, ferias, eventos y muestras comerciales.

- Ejecuta consultorías dirigidas al sector empresarial para darle valor a sus empresas.

- Comercializa información con valor agregado y suministro de información del registro público.

- Fideliza la base gremial de la Cámara de Comercio de Neiva.

Servicios especializados

Consultorías: Ayudamos al sector empresarial de la región a construir valor en sus empresas.

- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:15
- Actualización y transferencia de ISO 9001:08 a ISO 9001:15
- Diseño y/o implementación del sistema de gestión seguridad y salud en el Trabajo
- Búsqueda de patentes
(Vigilancia tecnológica)
- Búsqueda de marcas
- Diseño de marcas
- Formulación de proyectos
- Vigilancia tecnológica y boletín
- Estudios prospectivos
- Planeación estratégica

Suministro de información con valor agregado. Tenemos la base de datos más completa que le será útil para:

- Identificar potenciales clientes y proveedores
- Analizar su segmento de mercado
- Seleccionar aliados comerciales
- Identificar la competencia
- Analizar la evolución de un sector o actividad económica

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de la comunidad y propender por una cultura ciudadana basada en el diálogo, la comunicación, el respeto y la solución pacífica de conflictos, cuenta con un Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable composición, donde se resuelven controversias de tipo civil, comercial y de familia de manera ágil, especializada y con plenos efectos legales, mediante mecanismos alternos a la justicia ordinaria.

- Plan Justicia: Ofrece la oportunidad de resolver sus conflictos a través del arbitraje y la amigable composición.
- Plan Diálogo: Tenemos a su disposición los servicios de Conciliación y Negociación de deudas para personas naturales no comerciantes.
- Plan Convive: Incentivamos las buenas prácticas para el manejo de los conflictos a través de los programas, Convilab y Constructores de Paz.
- Plan Formativo: Tiene como propósito cualificar a nuestros operadores y demás

interesados en métodos alternativos de solución de conflictos.

DESARROLLO REGIONAL – RSC

Desde la Presidencia Ejecutiva, en cabeza de su Presidente, se realiza el monitoreo de las condiciones del entorno del país y la región, se generan escenarios con los actores claves para la discusión de problemáticas y necesidades regionales, se defienden los intereses de los comerciantes y empresarios para que puedan trabajar en un buen ambiente de negocios generando el desarrollo económico y social esperado.

Es así como de la mano de los gobiernos locales, regionales, y la institucionalidad, la Presidencia abanderada temas como la gestión de los proyectos de infraestructura vial y aérea, importantes para la conectividad del Huila con el resto del país y otras naciones. Promueve junto con el departamento de Competitividad, formación y emprendimiento, la llegada de nuevos inversionistas al Huila, con proyectos de alto impacto económico y social.

Contribuimos con acciones claras generando valor social en la región, a través del desarrollo de programas como Healing The Children, actividad que quizás es la más grande del sur colombiano y que por más de 20 años consecutivos se ha mantenido en el tiempo.

- Foros y conversatorios empresariales y de opinión.
- Mesas gremiales.
- Programa Concejo y Asamblea Visible.
- Elaboración de iniciativas de políticas públicas.
- Apoyo a Banco Diocesano de Alimentos del Huila.