

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la planeación, ejecución, evaluación de fortalecimiento empresarial de la región, impactando directamente a la productividad, competitividad e innovación empresarial, generando posicionamiento empresarial, buscando alternativas de desarrollo que logren el mejoramiento empresarial a través de la formalización, la administración empresarial, la comercialización y ventas de los productos.

2. ALCANCE

Abarca la población en general, comerciantes, emprendedores, instituciones educativas, procesos misionales y de apoyo de la CCV. Inicia con la planeación de las actividades y culmina con la evaluación y elaboración de acciones preventivas o correctivas que promuevan el mejoramiento continuo.

3. DEFINICIONES

- **Rueda de Negocios:** Mecanismo simple y eficiente de reuniones planificadas, que de forma directa, creando un ambiente propicio para negociaciones, promueve un conjunto de encuentros entre empresarios, instituciones y organizaciones que desean entrevistarse para realizar negocios, desarrollar relaciones asociativas o alianzas estratégicas.
- **Eventos Empresariales:** Procesos de formulación, gestión y ejecución de actividades comerciales, mediante el uso adecuado de la tecnología y los recursos para promover programas de desarrollo y gestión empresarial entre los empresarios de la región a través de proyectos, convenios institucionales y alianzas estratégicas.
- **Rueda Financiera:** Mecanismo simple y eficiente de reuniones planificadas, que de forma directa, creando un ambiente propicio para negociaciones, promueve un conjunto de encuentros entre empresarios e instituciones bancarias y financieras con el fin de obtener apoyo por medio de recursos financieros.

ELABORADO POR: <i>Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.</i>	REVISADO POR: <i>Gloria Jazmín – Director Calidad</i>	APROBADO POR <i>Comité de calidad</i>
--	--	--

- **Feria o Muestra Empresarial:** Es una oportunidad para exhibir una imagen corporativa, productos y servicios e incluso capacidades para la innovación, aunque sin duda, es un gran espacio para hacer trabajo de relaciones públicas y comerciales que podrían capitalizarse en el futuro.
- **Mono sectorial:** un único sector.
- **Multisectorial:** más de un sector.
- **Solicitud:** Del latín sollicitudo, solicitud es una diligencia cuidadosa o un pedido. El verbo solicitar, por su parte, hace referencia a pedir, pretender o buscar algo.
- **Información:** está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

- Vicepresidente Administrativo
- Vicepresidente de Innovación y Desarrollo Regional
- Profesional de proyectos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.	Gloria Jazmín – Director Calidad	Comité de calidad



5. CONTENIDO

5.1 PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Documentos relacionados
1	Solicitud de Servicios de Centro de Información Empresarial	<p>El formato de solicitud de servicios de fortalecimiento empresarial se utiliza en tres actividades de LA VICEPRESIDENCIA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL: Solicitud de Base de datos y Eventos Empresariales (ferias, muestras empresariales, ruedas de negocios y ruedas financieras).</p> <p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Al conocer la necesidad de Información, se debe confirmar si el usuario ya tiene una solicitud por escrito; si la tiene, debe pasar a recepción y radicar el documento, para que quede constancia que el documento fue radicado, y entregado a través del sistema SAIA a la Vicepresidencia a través del CIE, si no la tiene, se le entrega un formato de solicitud de información, el cual también debe ser entregado en recepción, se identifica que información requiere para proceder a desarrollar según la necesidad, el cual puede ser una base de datos o información estadísticas del DANE o de comercio internacional.</p> <p>SERVICIO DE EVENTOS EMPRESARIALES: El formato puede ser utilizado para solicitar el desarrollo de un eventos empresarial tales como: Feria, muestra empresarial, rueda de negocios, rueda financiera). Sin embargo en ocasiones el evento empresarial queda como evidencia las cartas solicitando el acompañamiento si es el caso.</p>	Vicepresidente de Innovación y Desarrollo Regional	<p>Formato de Solicitud de servicios de fortalecimiento empresarial.</p> <p>Plan de Trabajo</p> <p>Carta de solicitud de evento empresarial.</p>

ELABORADO POR:

Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.

REVISADO POR:

Gloria Jazmín – Director Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Documentos relacionados
2	Entrega de la Información CIE:	<p>La información puede ser entregada en medio magnético, o en medio físico, el Centro de Información, debe llevar la relación de la información solicitada, y la respuesta entregada, verificando, previamente al envío, que la información solicitada concuerde con lo solicitado.</p> <p>Cuando llega la solicitud vía correo electrónico, se le envía adjunto la información, se imprime la solicitud, y la respuesta a la misma.</p> <p>Además, el usuario diligencia la encuesta virtual identificando la satisfacción del servicio recibido.</p>	Coordinador CIE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato de solicitud. 2. Plantilla de Bases de datos CIE. 3. Anexo de Solicitud y respuesta. 4. Satisfacción del servicio recibido. 5. Informe trimestral de la encuesta de satisfacción
7	Promoción de Inscripción de Eventos Empresariales	<p>PROMOCIÓN: Para la promoción y divulgación de Ferias, Ruedas de negocios, Ruedas Financieras y otros eventos comerciales se puede solicitar campaña de expectativa o publicidad, o cualquier otro servicio que ayude a difundir la información, se solicita el servicio a través del área de Comunicaciones la necesidad de divulgación, la cual se puede hacer a través de la web, redes sociales, boletín de prensa, radio, televisión, volantes u otras herramientas para promoción del link de inscripción en la página web.</p> <p>INSCRIPCIÓN: Para la inscripción de algún evento empresarial, se desarrolla link y otras herramientas digitales, que son publicadas con límite de tiempo de inscripción, este paso se desarrolla con el propósito de que Microempresarios de todos los sectores se inscriban a los diferentes eventos, para su participación.</p>	<p>Vicepresidente de Innovación y Desarrollo Regional.</p> <p>Profesional Universitario Comunicaciones.</p>	<p>Piezas de divulgación</p> <p>Link de Inscripción</p>

ELABORADO POR:

Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.

REVISADO POR:

Gloria Jazmín – Director Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Documentos relacionados
9	Desarrollo de Eventos Empresariales	<p>Los eventos empresariales se desarrollan acorde a las metas que se deben cumplir en el PAT, estos pueden ser: muestras empresariales, ferias, ruedas de negocios, ruedas financieras. Algunos eventos comerciales se realizan según requerimiento del Orden Nacional (MINCIT, INNPULSA COLOMBIA) u otra entidad, se procede de acuerdo a la logística que trae el evento organizado por la entidad.</p> <p>A continuación se describen los eventos empresariales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los eventos se organizan según necesidad para cumplimiento de metas del PAT. 2. FERIA Y MUESTRA EMPRESARIAL: En este caso, se solicita la publicidad para ser publicada en las redes sociales, de la feria o muestra empresarial, se realiza link de inscripción de microempresarios que están interesado en participar, se realiza reunión de líneas de logística a tener en cuenta (No es Obligatorio). Se establece proveedor de servicio de stand entre otros para realizar montaje, se entrega formato de entrega de stand el primer día de feria o muestra empresarial, se entrega formato de asistencia a los días de feria o muestra empresarial, y formato de encuesta de satisfacción que es diligenciada el último día de feria, además se entrega para su diligenciamiento formato ficha de control de visitante, por último se realiza informe general del evento. 3. RUEDA DE NEGOCIOS Y RUEDAS FINANCIERAS: Para el desarrollo de las ruedas de negocios y financieras, se solicita al área de 	<p>Vicepresidente de Innovación y Desarrollo Regional.</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>FERIA O MUETSRA EMPRESARIAL:</p> <p>Pieza publicitaria del evento en redes sociales.</p> <p>Formato de Entrega de Stand (Puede Utilizarse Digital)</p> <p>Formato Ficha de Control de Visitantes</p> <p>Formato de Asistencia de Evento Empresarial (Se usa en algunas ocasiones</p> <p>Formato de encuesta de satisfacción (Puede ser Digital)</p> <p>Informe General del Evento</p> <p>RUEDA FINANCIERA O RUEDA DE NEGOCIOS:</p> <p>Pieza publicitaria</p> <p>Formato Agendamiento de Citas</p> <p>Invitación de participación</p> <p>Formato entrega de Stand y encuesta de satisfacción</p>

ELABORADO POR:

Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.

REVISADO POR:

Gloria Jazmín – Director Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Documentos relacionados
		<p>comunicaciones la pieza publicitaria para el desarrollo de la rueda de negocios o rueda financiera, NOTA: <i>En el caso de la ruedas financieras se envía correo electrónico o carta de participación a los diferentes bancos para su participación.</i></p> <p>Para el desarrollo de ruedas de negocios se entrega formato de agendamiento de citas, formato entrega de stand, encuesta de satisfacción. <i>Puede que se utilice algún tipo de plataforma sea para la rueda de negocios o para la rueda financiera, logrando fecha, hora, y descripción de productos de compradores versus vendedores.</i></p> <p>Nota 1: En el caso de que el evento se realice por fuera de la infraestructura de la Cámara de Comercio, es necesario el desarrollo de un oficio dirigido a las empresas publico privadas donde se realizará el evento, solicitando el espacio necesario para el buen funcionamiento de la actividad, se espera confirmación de la empresa a través de un oficio o por correo electrónico donde aceptan la solicitud, hasta tanto no recibir confirmación no se procede a realizar la logística.</p> <p>Si el evento de Ferias, muestras empresariales, ruedas de negocios o financieras se desarrolle virtualmente, establece un ambiente o plataforma de alojamiento de los datos de los inscritos inscritas. En este espacio se deberá ingresa la información de la empresa, como datos de contacto, producto, fotos y logo. Es posible que un aliado proporcione la plataforma virtual, por lo cual se ajustará el proceso a dicha plataforma.</p> <p>Nota 1: En caso que no haya plataforma virtual, se podrá utilizar los portafolios</p>		

ELABORADO POR:

Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.

REVISADO POR:

Gloria Jazmín – Director Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Documentos relacionados
		digitales con los productos y/o servicios de los participantes. Nota 2: Para las ruedas de negocios y/o financieras, se podrá utilizar plataformas de reunión virtual. NOTA: <i>Algunos eventos empresariales son solicitados por entidades diferentes a la Cámara de Comercio de Valledupar, a esos eventos se les desarrolla el mismo procesos de la entidad.</i>		
10	Desarrollo del evento empresarial.	Al finalizar el evento empresarial, se genera un formato de registro de compras, ventas, contactos y observaciones, donde se consigna la valoración que el empresario da al proveedor, así como si se ejecutaron compras o ventas efectivas del producto, observaciones en los mismos, así como el registro de contactos, para posibles negocios en el futuro. Nota 3: En caso de realizar una rueda de negocios o financiera, se debe evidenciar una ficha de agendamiento de citas.	Vicepresidente de Innovación y Desarrollo Regional. Profesional Universitario	Formato de registro de compraventa, contactos y observaciones. Solo para ruedas: ficha de agendamiento de citas.
11	Evaluación de Satisfacción de Eventos Empresariales.	Se aplicará <i>Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales</i> para medir la satisfacción de los participantes o clientes y empresarios. Este se realizará de ya sea en el formato establecido o se podrá ejecutar manera virtual. La encuesta de satisfacción se utiliza en todos los eventos se han estos ferias, muestras empresariales, y/o ruedas de negocios.	Vicepresidente de Innovación y Desarrollo Regional. Profesional Universitario	Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales. Informe de Satisfacción del eventos empresaria
12	Cierre del evento empresarial	Se elabora un informe donde se consignen los resultados obtenidos del evento. De igual modo el seguimiento a las actividades e indicadores periódicos se realiza conforme a la caracterización de Desarrollo Regional.	Vicepresidente de Innovación y Desarrollo Regional.	Informe del evento

ELABORADO POR:

Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.

REVISADO POR:

Gloria Jazmín – Director Calidad

APROBADO POR

Comité de calidad



Paso	Etapa	Descripción	Responsable	Documentos relacionados
			Profesional Universitario	

5.2. FLUJOGRAMA



ELABORADO POR: <i>Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.</i>	REVISADO POR: <i>Gloria Jazmín – Director Calidad</i>	APROBADO POR <i>Comité de calidad</i>
--	--	--

6. MANEJO DE NO CONFORMES

6.1 NO CONFORMES INTERNAS

1. Se identifica la No Conforme.
2. Se diligencia el formato de No Conformes.
3. Se remite al funcionario competente.
4. Se realiza la corrección y/o Acción si es el caso.
5. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.

6.2 NO CONFORMES EXTERNAS

1. Revisar en la Encuesta de satisfacción de capacitaciones el punto de Sugerencia (en caso en el que se registre una petición, queja o reclamo)
2. Se identifica la No Conforme.
3. Se diligencia el formato de No Conformes.
4. Se remite al funcionario competente.
5. Se realiza la corrección y/o Acción si es el caso.
6. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.
7. Se contesta (verbal o escrita) *a quien manifiesta la no conforme.*

Realizar procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos, cuando la queja se reciba en el formato de PQR'S.

7. CONTROL DEL PROCESO

1. Seguimiento por parte del Director de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la No Conformidad.
2. Seguimiento de Actas de Indicadores (Acciones e Indicadores).

8. PLAN DE CONTINGENCIA

1. Copia de Seguridad Trimestral (Medio Magnético)

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de Apoyo Psicosocial
- Procedimiento de talento humano
- Procedimiento para visitar a los comerciantes en mora o informalidad
- Procedimientos de comunicaciones

ELABORADO POR: Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.	REVISADO POR: Gloria Jazmín – Director Calidad	APROBADO POR Comité de calidad
---	---	-----------------------------------



10. FORMATOS

- Formato Cronograma de Actividades
- Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial
- Formato de Entrega de Stand.
- Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales.
- Formato Ficha de Agendamiento de Citas.
- Formato de Asistencia de Eventos Empresariales.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
<i>Leydys Vergara – Directora De Desarrollo R.</i>	<i>Gloria Jazmín – Director Calidad</i>	<i>Comité de calidad</i>