1. **OBJETIVO**

Establecer las actividades a implementar para dar respuesta a solicitudes de los empresarios y usuarios de nuestros servicios.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a las solicitudes entregadas al sistema de Gestión de Información Empresarial.

3. DEFINICIONES

* 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: Verifica que se cumpla con los términos establecidos de entrega de información, fijados por la entidad, además de evaluar la actualización de la información.
* Coordinador CIE: Debe desarrollar todas las actividades de la oficina del Centro de Información Empresarial, entregar la información de forma oportuna, la información debe estar enfocada, según la solicitud del ciudadano.
* Pasantes: Desarrollo de filtros y boletín de datos, según investigaciones realizadas por el usuario.

**5. CONTENIDO**

**5.1 PROCEDIMIENTO**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción** | **Responsable** | **Documentos relacionados** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Solicitud** | 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 al Centro de Información Empresarial, si no la tiene, se le entrega un formato de solicitud de información, el cual también debe ser entregado en recepción.  Cuando llega la solicitud vía correo electrónico, se responde para obtener los datos del ciudadano que requiere la información. | Coordinador CIE | Formato de Solicitud de servicios de fortalecimiento empresarial. |
| **3** | **Identificación de la información** | Una vez llegue la solicitud, direccionada por el SAIA o por correo electrónico, se identifica cual es la necesidad del ciudadano, con respecto a las bases de datos, se entregan a través de una plantilla diseñada para ingresar la información y el estudio de las bases. | Coordinador CIE | Plantilla de Bases de datos CIE |
| **4** | **Registro del Usuario** | Al identificar qué tipo de información necesita el cliente, si la información fue de Comercio Exterior, debe ser registrado en las plataformas de ProColombia, Si la información es netamente estadística, y corresponde a las más de 87 investigaciones del DANE, el usuario debe ser registrado a través de Registro de Usuarios DANE.  Si la información corresponde a estudios de la cámara de comercio se solicita a la dependencia emisora. | Coordinador CIE | Plataforma ProColombia  https://login.salesforce.com/?ec=302&startURL=%2  Fhome%2Fhome.jsp  Plataforma DANE http://www.colombiestad.gov.co  /DAR\_SPG\_R02/usersIndex.php |
| **5** | **Entrega de la Información:** | 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.  Cuando llega la solicitud vía correo electrónico, se le envía adjunto la información, se imprime la solicitud, y la respuesta a la misma. | Coordinador CIE |  |

* 1. **FLUJOGRAMA**

1. **MANEJO DE LA NO CONFORMIDAD**
2. Se realiza según el procedimiento de producto no conforme
3. **CONTROL DE PROCESOS**
4. Seguimiento por parte del coordinador de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de la solución de las no conformidades.
5. Seguimiento a las PQR, según el procedimiento de PQR
6. Seguimiento de Actas de Indicadores (acciones e indicadores).
7. **PLAN DE CONTINGENCIA:**

* Copia de seguridad cada tres meses
* Servidor.

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

* Instructivo de la plataforma ProColombia
* Instructivo de la plataforma DANE
* Plantilla Base de Datos CIE

1. **. FORMATOS**

* **Formato de Solicitud de servicios de fortalecimiento empresarial.**

1. **ANEXOS:**

N.A.