1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la planeación, ejecución y evaluación del desarrollo de Ruedas de Negocios y/o Financieras y Ferias o Muestras Empresariales.

1. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de eventos empresariales y finaliza con la evaluación y seguimiento de los eventos realizados. Aplica para todos los procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar.

1. DEFINICIONES
* CCV: Cámara de Comercio de Valledupar.
* 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 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.
* 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.
* 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.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

El Representante de la Dirección, es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. La Dirección de Desarrollo Regional es responsable de su aplicación. La Dirección de Calidad es la responsable de hacer el seguimiento a las actividades de mejora continua.

**5. CONTENIDO**

**5.1 PROCEDIMIENTO RUEDA DE NEGOCIOS Y/O FINANCIERAS.**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción**  | **Responsable**  | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificación de necesidades de Rueda de Negocios y/o Financiera.** | Se identifican las necesidades empresariales locales, regionales o nacionales por medio de las pautas establecidas por el orden nacional (MINCIT), además de las que CCV estipule teniendo en cuenta las apuestas productivas que se generen en los Planes de Desarrollo Departamental o Municipal Vigente y se consigna en el Plan de Trabajo anual el número de Rueda de Negocios o Financieras que se desarrollaran en el año. Se establece el tipo de Rueda de Negocio (mono sectorial o multisectorial). | Director de DesarrolloRegional.. | **Plan de Trabajo.** |
| **2** | **Identificación de Proveedores y compradores.** | Después de identificar el tipo de rueda de acuerdo a las necesidades, se procede a contactar o visitar los proveedores y compradores que podrán brindar sus productos y servicios o que estén interesados en adquirir los mismos. Para todos los casos, se le enviará una ***Carta de Intención de Participación a la Rueda.*** | Director de DesarrolloRegional  | **Listado de Contactos.****Carta de Intención de Participación a la Rueda.** |
| **3** | **Diseño Rueda de Negocio y/o Financiera.** | Se establece el número de participantes, si exceden la capacidad de los auditorios de la Cámara de Comercio se procede a escoger un auditorio externo. Se establece objetivos, alcance, presupuesto, el número de mesas, fecha, duración. Coordinaciones y tareas. La verificación tanto de proveedores asistentes como compradores se hará a través del ***Formato De Confirmación De Asistentes A Eventos Empresariales.*****Nota 1:** Cuando la rueda se organiza en el marco de un requerimiento del Orden Nacional (MINCIT) u otra entidad, se procede de acuerdo a la logística que trae el evento organizado por la entidad.**Nota 2:** 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 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.**Nota 3:** para la Rueda Financiera continua en la actividad 5. | Director de DesarrolloRegional Director de Logística y eventos. | **Formato de Confirmación de Asistentes a Eventos Empresariales.** |
| **4** | **Solicitud y envío de ficha técnica de productos o servicios.** | Una vez confirmado la asistencia del número de proveedores, se procederá a realizar el envío del ***Formato Ficha Técnica Del Producto O Servicio*** a los mismos. Esta deberá contener todas as especificaciones y características de productos o servicios y deberá ser diligenciada y enviada por el proveedor de vuelta en un término no mayor a ocho días. Una vez recibida la ficha técnica del proveedor se reenvía a todos los compradores. | Director de Desarrollo Director de DesarrolloRegional  | **Formato Ficha Técnica de Producto o Servicio.** |
| **5** | **Definición de la estrategia de promoción.** | Para la promoción y divulgación de la rueda de negocios se procederá de acuerdo a lo estipulado en el Procedimientos de Gestión de la Comunicación. | Director de Desarrollo Director de DesarrolloRegional.Empresarial.Profesional Universitario Comunicaciones |  |
| **6** | **Preparación de capacitación a proveedores.** | Se planifican temas de preparación y capacitación para los participantes con el objetivo de sensibilizarlos y orientarlos frente al ejercicio que se desarrollará. Esta se ejecutará de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento de Capacitaciones de Interés General y la cual deberá realizarse en la misma semana en la cual se desarrollará la Rueda. Se enviará a los proveedores la ***Carta de Invitación de Participación a Capacitación.*****Nota 4:** Cuando se trata de Rueda Financiera, la capacitación es orientada por una o todas las entidades financieras que participaran de esta, donde se aprovechara para que las mismas presenten sus Portafolios de Servicios y requisitos.**Nota 5:** Está actividad se realiza solo cuando es necesario, para aclarar la dinámica de los eventos, a los participantes. | . Director de DesarrolloRegional. |  |
| **7** | **Realización de Capacitación y Agendamiento de Citas.** | Para la ejecución de la misma se procede de acuerdo al Procedimiento de Capacitaciones del Proceso de Desarrollo Empresarial.Una vez terminada la jornada de Capacitación se procederá a establecer el Agendamiento de las citas de los proveedores con los compradores. Esta se evidencia en la ***Ficha de Agendamiento de Citas.*****Nota 6:** Para el caso de la Rueda Financiera se establece de la misma manera pero entre empresarios y entidades financieras. | Director de DesarrolloRegional  | **Formato Ficha de Agendamiento de Citas**. |
| **8** | **Desarrollo de la Rueda de Negocios o Financiera.** | Inicialmente se hace el registro de los asistentes al evento de apretura de en el ***Formato de Asistencia******de Eventos Empresariales***. Se realiza la apertura del evento dando a conocer la dinámica del mismo y el proceso de llamado para el cumplimiento de las Citas agendadas. Teniendo las Fichas de Agendamiento de Citas, se procede a ir llamando a cada proveedor a pasar al stand o lugar donde estará el Comprador.**Nota 6:** Para el caso de Rueda Financiera, se hace el llamado al empresario a pasar con la (s) la entidad (es) Financiera (s) para las cuales se agendo, hasta culminar con el total de las citas. Así mismo, en cada sitio o stand de Comprador habrá un formato de resultado de proveedor, donde el Comprador registrará la valoración que da al proveedor, así como si se ejecutaron compras efectivas del producto, o mejoras en los mismos para posibles compras en tiempos establecidos a corto, mediano y largo plazo. **Nota 7:** Para el caso de Rueda Financiera se colocará en cada Stand un ***Formato de Validación de Beneficiario a Servicios Financieros***, donde se evidenciará la atención al mismo y si cumple o no con los requisitos de la misma para ser beneficiario de sus productos o servicios. | Director de DesarrolloRegional  | **Formato de Asistencia** **de Eventos Empresariales**.**Formato de Resultado de Proveedor****Formato de Validación de Beneficiario a Servicios Financieros.** |
| **9** | **Evaluación de Satisfacción de Eventos Empresariales.**  | Se aplicara ***Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales*** para medir la satisfacción de los participantes o clientes y empresarios. De igual modo se elaborará un informe donde se consignen los resultados obtenidos del evento en cuanto al número de asistentes, citas cumplidas, ventas efectivas y proyectadas (para el caso de Rueda de Negocio), así como empresarios con perfil financiero favorable. | Director de DesarrolloRegional  | **Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales.** |
| **10** | **Seguimiento de la Rueda de Negocios o Financiera.** | El seguimiento a las actividades planteadas se realiza con el informe mensual de la Oficina de Desarrollo Empresarial y con el informe de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad, donde se contempla el avance de las actividades de Eventos Empresariales, tareas específicas y el cumplimiento que se va dando a las mismas.Nota: Para los indicadores que se encuentren por debajo de la meta establecida, se harán las respectivas acciones correctivas y en el análisis del proceso se establecerán las acciones preventivas pertinentes. | Director de DesarrolloRegional  |  |

**5.1.1. Flujograma.**

**5.2 PROCEDIMIENTO FERIA O MUESTRA EMPRESARIAL.**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción**  | **Responsable**  | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificación de****Necesidades.** | Se identifican las necesidades empresariales locales, regionales o nacionales por medio de las pautas establecidas por el orden nacional (MINCIT), además de las que CCV estipule teniendo en cuenta las apuestas productivas que se generen en los Planes de Desarrollo Departamental o Municipal Vigente y se consigna en el Plan de Trabajo anual el número de Feria o Muestras que se desarrollaran en el año. Se establece el tipo de evento (mono sectorial o multisectorial). | Director de DesarrolloRegional  | **Plan de Trabajo.** |
| **2** | **Identificación de Aliados y Empresarios.** | Después de identificar el tipo de evento de acuerdo a las necesidades, se procede a contactar o visitar los posibles aliados (entidades del orden nacional, regional y local), así como los posibles empresarios que podrán brindar sus productos y servicios a mostrar. Para todos los casos, se le enviará una ***Carta de Intención de Participación a la Feria o Muestra***. | Director de DesarrolloRegional  | **Carta de intención de Participación a la Feria o Muestra empresarial.** |
| **3** | **Diseño Feria o Muestra Empresarial.** | Se establece el número de empresarios a participar en la Feria o Rueda si exceden la capacidad de los auditorios de la Cámara de Comercio se procede a escoger un auditorio o espacio abierto externo. Se establece objetivos, alcance, presupuesto, el número de mesas, fecha, duración. Coordinaciones y tareas. La verificación de empresarios se hará a través del ***Formato de Confirmación de Asistentes a Eventos Empresariales.*** **Nota 1:** Cuando la Feria se organiza en el marco de un requerimiento del Orden Nacional (MINCIT) u otra entidad, se procede de acuerdo a la logística que trae el evento organizado por la entidad.**Nota 2:** 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 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. | Director de DesarrolloRegional  | **Formato de Confirmación de Asistentes a Eventos Empresariales.** |
| **4** | **Solicitud y Envío de Ficha Técnica de Productos o Servicios.** | Una vez confirmado la asistencia del número de empresarios, se procederá a realizar el envío del ***Formato Ficha Técnica del Producto o Servicio*** a los mismos. Esta deberá contener todas las especificaciones y características de productos o servicios y deberá ser diligenciada y enviada por el empresario de vuelta en un término no mayor a ocho días. Esta servirá para establecer el tipo de producto, su ubicación e identificación dentro del recinto donde se desarrolle la Feria o Muestra. | Director de DesarrolloRegional  | **Formato Ficha Técnica del Producto o Servicio.** |
| **5** | **Definición de la Estrategia de Promoción.** | Para la promoción y divulgación de la Feria o Muestra Empresarial se presenta a la oficina 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. | Director de DesarrolloRegional Profesional Universitario Comunicaciones. |  |
| **6** | **Logística para la Realización de Feria o Muestra Empresarial.** | Teniendo en cuenta el número de empresarios a participar, el sector y proyección de asistentes se procede a establecer la organización de los espacios para los stands que estarán dispuestos para los empresarios. La organización de los mismos se establecerá en el ***Plano de Distribución y Ubicación de Feria o Muestra Empresarial***. En ese espacio se colocará el nombre de la empresa o producto, así como la ubicación de sillas y mesa. Esta entrega se hará a través del ***Formato De Entrega De Stand,***  con el fin de verificar las condiciones de entrega del mismo.**Nota 3:** La decoración que requiera cada empresario estará a cargo del mismo, la organización solo suministra el espacio donde se ubicará con su respectiva mesa y sillas, así como la disposición de condiciones de conexión que requiera (eléctricas, internet, entre otros). | Director de DesarrolloRegional Director de Logística y eventos. | **Plano de Distribución y Ubicación de Feria o Muestra Empresarial.****Formato de Entrega de Stand.** |
| **7** | **Desarrollo de la Feria o Muestra Empresarial.** | Inicialmente se hace el registro de los asistentes al evento en el ***Formato de Asistencia******de Eventos Empresariales****.* Por otra parte se realiza la apertura del evento dando a conocer la dinámica del mismo y la ubicación de los empresarios a lo largo del espacio de desarrollo del evento.Así mismo, en cada sitio o stand de Empresario habrá una ***Formato Ficha de Control de Visitantes***, donde el empresario registrará el tipo de visitantes, la dinámica de la visita (comprador o ventas), así como si se ejecutaron compras efectivas del producto, o mejoras en los mismos para posibles compras en tiempos establecidos a corto, mediano y largo plazo.  | Director de DesarrolloRegional Profesional Universitario Desarrollo Regional | **Formato de Asistencia** **de Eventos Empresariales.****Formato Ficha de Control de Visitantes.** |
| **8** | **Evaluación de Satisfacción de Eventos Empresariales.** | Se aplicara ***Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales*** para medir la satisfacción de los participantes o clientes y empresarios. De igual modo se elaborará un informe donde se consignen los resultados obtenidos del evento en cuanto al número de asistentes, ventas efectivas y proyectadas, así como empresarios con opciones de proveeduría. | Director de DesarrolloRegional Profesional Universitario Desarrollo Regional | **Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales.** |
| **9** | **Seguimiento de la Feria o Muestra Empresarial.** | El seguimiento a las actividades planteadas se realiza con el informe mensual de la Oficina de Desarrollo Empresarial y con el informe de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad, donde se contempla el avance de las actividades de Eventos Empresariales, tareas específicas y el cumplimiento que se va dando a las mismas.**Nota 4:** Para los indicadores que se encuentren por debajo de la meta establecida, se harán las respectivas acciones correctivas y en el análisis del proceso se establecerán las acciones preventivas pertinentes. | Director de DesarrolloRegional  |  |

**5.2.1. Flujograma**

1. **MANEJO DE NO CONFORMES**
	1. **NO CONFORMES INTERNAS**
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.
	1. **NO CONFORMES EXTERNAS**
7. Revisar en la Encuesta de satisfacción de capacitaciones el punto de Sugerencia (en caso en el que se registre una petición, queja o reclamo)
8. Se identifica la No Conforme.
9. Se diligencia el formato de No Conformes.
10. Se remite al funcionario competente.
11. Se realiza la corrección y/o Acción si es el caso.
12. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.
13. 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.

1. **CONTROL DEL PROCESO**
2. Seguimiento por parte del Coordinador de Gestión de calidad para verificar el cumplimiento de la solución de la No Conformidad.
3. Seguimiento de Actas de Indicadores (Acciones e Indicadores).
4. **PLAN DE CONTINGENCIA**
5. Copia de Seguridad Trimestral (Medio Magnético)
6. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

1. Plan de Trabajo.

2. Listado de Contactos.

3. Carta de intención de Participación a la Feria o Muestra empresarial.

4. Plano de Distribución y Ubicación de Feria o Muestra Empresarial.

5. Carta de Intención de Participación a la Rueda.

6. Carta de Invitación de Participación a Capacitación.

1. **FORMATOS**
2. Formato de Confirmación de Asistentes a Eventos Empresariales.
3. Formato Ficha Técnica del Producto o Servicio.
4. Formato de Entrega de Stand.
5. Formato de Asistencia de Eventos Empresariales.
6. Formato Ficha de Control de Visitantes.
7. Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales.
8. Formato Ficha de Agendamiento de Citas.
9. Formato Ficha de Resultado de proveedor
10. Formato de Validación de Beneficiario a Servicios Financieros.