

1. OBJETIVO

Garantizar la entrega oportuna de respuestas a solicitudes de información de inversionistas con características de calidad, oportunidad y veracidad por parte del equipo de promoción de inversión.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de información por parte del inversionista, comprende el envío de la respuesta al requerimiento de información, revisión de la calidad y seguimiento al mismo y finaliza con la evaluación de las respuestas a Requerimientos de información - RI.

3. DEFINICIONES

RI o Info o IR. Abreviaturas utilizadas para referirse a los Requerimientos de Información.

Solicitudes de información “estándar”: Son requerimientos a los cuales se puede brindar respuesta con información disponible en el sistema de información de Invest in Bogota.

Solicitudes de información “a la medida”: Son requerimientos a los cuales, para brindar respuesta, se requieren investigación o análisis adicionales con la que se cuenta.

4. CONDICIONES GENERALES

Responder a un RI es una de las funciones primordiales del equipo de promoción de inversión de Invest in Bogota; consiste en proporcionar la información que requieren los inversionistas para apoyar la toma de decisiones de inversión. Esta labor es parte fundamental de la metodología de promoción de inversión establecida por Invest in Bogota.

Los RI se originan en:

- Campañas (en reuniones en las campañas)
- Reuniones (visitas a inversionistas Instalados o en site visits)
- Página Web (a través del correo info@investinbogota.org)
- Referidos

PROCEDIMIENTO PARA GENERAR Y DAR RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas
- Participación en Eventos
- Redes sociales
- WhatsApp

La información suministrada por IIB debe cumplir con los atributos de veracidad y actualización, por lo cual se citan las fuentes de origen de la información y el periodo en el cual se obtuvo dicha información.

Una vez se recibe el requerimiento de información éste debe de ser respondido dentro de los tiempos de respuesta definidos para garantizar la oportunidad en el servicio de respuesta a RI y se debe registrar su envío en el archivo de seguimiento a respuestas a RI ubicado en CRM. Los tiempos de respuesta a RI son:

Actividad	Tiempo de respuesta
Acuso de recibo solicitudes de información	máximo 1 día hábil
Respuesta a solicitudes de información "estándar"	máximo 5 días hábiles
Respuesta a solicitudes de información "a la medida"	máximo 10 días hábiles

Teniendo en cuenta que hay solicitudes de información "a la medida" que requieren tiempos superiores a 10 días hábiles, el oficial de inversión que mantiene el contacto con el inversionista puede concertar tiempos de respuesta mayores con el fin de dar cumplimiento a la totalidad de la solicitud. Una vez realizado el acuso de recibo, se toma ese mismo día como el día cero (0) dentro del conteo para el envío de la información.

La responsabilidad del proceso de elaboración y envío de una respuesta a Requerimiento de Información será así:

Oficial de Inversión - OI. Produce contenido y elabora documento de acuerdo con los formatos y estándares de calidad de Invest in Bogota.

**PROCEDIMIENTO PARA GENERAR Y DAR
RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

Oficial de Inversión Senior - OIS. Responsable de la producción y revisión de contenido, elaboración del documento, verificación de la pertinencia, calidad y veracidad del contenido, vocabulario y oportunidad en la entrega.

Gerencia de Promoción de Inversión GPI. Responsable del control de calidad de la información enviada a los inversionistas. Este control a la información enviada debe hacerse periódicamente en forma aleatoria, al menos una revisión semestral por cada sector.

El envío de la respuesta a RI lo puede realizar el Oficial de Promoción de Inversión que tenga la relación más cercana con el inversionista.

Es responsabilidad de los oficiales de Promoción de Inversión encargados de cada sector el registro en el CRM y documentación en Word.

Al final del año se contrata un consultor externo quien realiza evaluación de la calidad de las respuestas a requerimientos de información. Los resultados de esta valoración son presentados al equipo de Promoción de Inversión, con el fin de tomar en cuenta las observaciones de mejora que se consideren pertinentes.

DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Recibir el requerimiento de información, acusar recibo y registrar en el CRM. En caso de ser una empresa nueva realizar el registro correspondiente en el aplicativo.	Oficial Inversión Senior	CRM/ Promoción de Inversión/ Clientes/ Empresa
2.	Si el requerimiento es "estándar" elaborar IR, de acuerdo con el modelo de respuesta del Instructivo Estilo Respuestas a Requerimientos de Información IN-PF-01. En caso de ser requerimiento "a la medida" continuar con la actividad 3.	Oficial Inversión	N.A.

**PROCEDIMIENTO PARA GENERAR Y DAR
RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

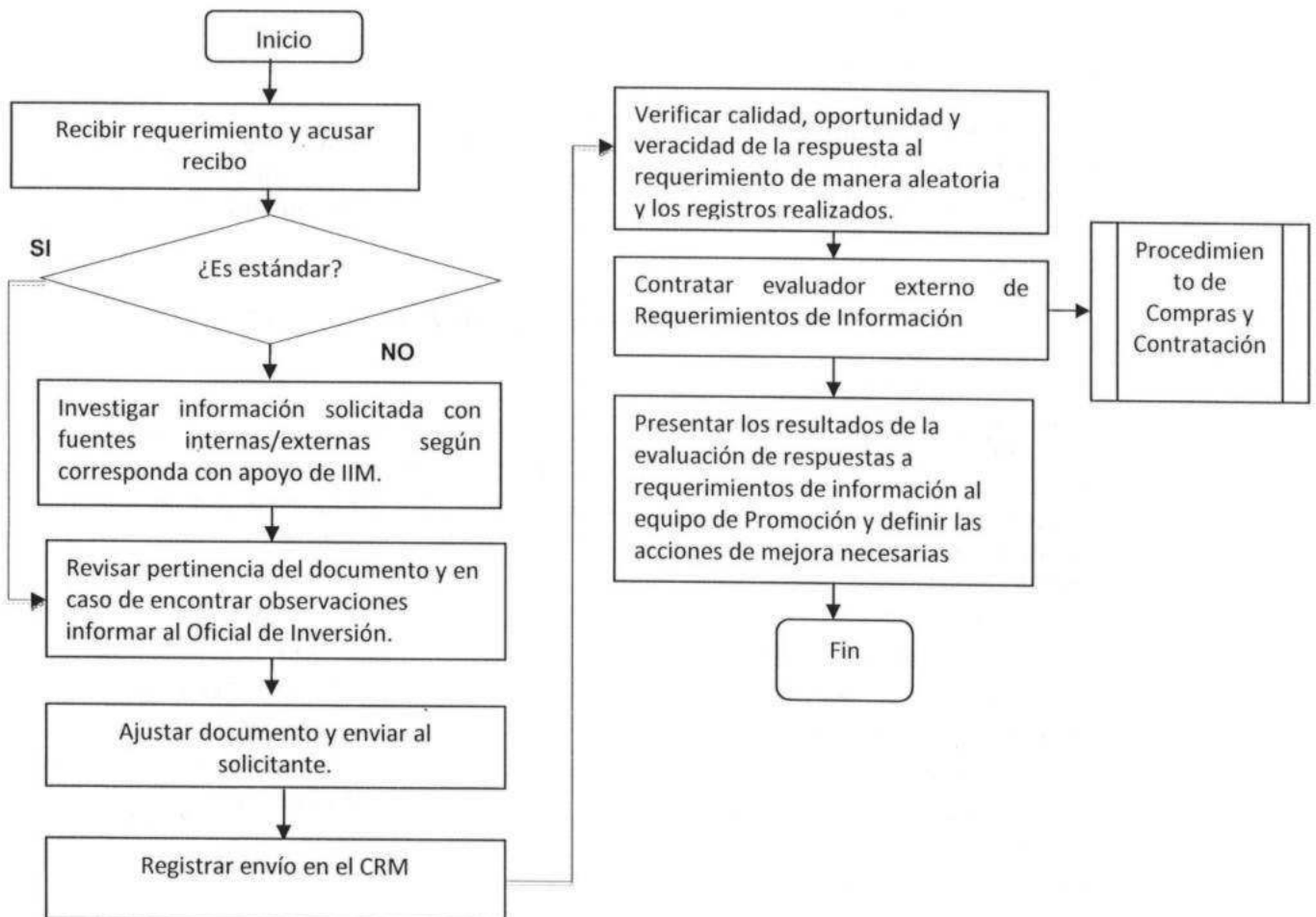


No.	Actividad	Responsable	Registro
3.	Investigar información solicitada con fuentes internas / externas de acuerdo con el requerimiento y con el apoyo del área de Investigaciones e Inteligencia de Mercados y clima de inversión.*1	Oficial Inversión / Jefe de Investigaciones e Inteligencia de Mercados/ Analistas de Inteligencia de Mercados.	.Carpeta (O:) de cada sector en gerencia de promoción de inversión
4.	Construcción del documento respuesta al info request Revisar pertinencia del documento y en caso de encontrar observaciones informar al Oficial de Inversión para ajustes.	Oficial Inversión Senior	Documento de investigación en construcción
5.	Ajustar y enviar documento al solicitante y registrar en el CRM	Oficial Inversión Senior /Oficial de Inversión	Documento validado registrado en CRM/Promoción de inversión/Info Request/ Nuevo Info Request
6.	Hacer el registro de la fecha de envío del IR en CRM y diligenciar el formato de documentación de tiempos de recibo, acuso y envío. En el formulario se deben incluir las capturas de pantalla con las pruebas respectivas de recepción, acuso y envío. Adicionalmente, se debe agregar el documento enviado al inversionista en el CRM.	Oficial de Inversión	CRM/Promoción de inversión/Info Request/(Info Request de empresa) /Documentos
7.	Almacenar copia de los documentos definitivos enviados al inversionista en la carpeta respectiva en G de cada empresa.	Oficial de Inversión	G:\200. GPDI\ARCHIVO DE GESTION\26 SECTORES DE INVERSIÓN\ (carpeta de equipo) \2. IR\ (año)\(Empresa)\(conteo anual de IR. Ejemplo: IR-(Empresa)-I)
8.	Incluir archivos de documentación definitivos en la carpeta de "Documentación" contenida en cada año de la sección de IR de G	Oficial de Inversión	G:\200. GPDI\ARCHIVO DE GESTION\26 SECTORES DE INVERSIÓN\ (carpeta de equipo) \2. IR\ (año) \Documentación

**PROCEDIMIENTO PARA GENERAR Y DAR
RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**

No.	Actividad	Responsable	Registro
9.	Diligenciar la encuesta de satisfacción del cliente interno en el CRM, en caso de haber recibido apoyo por parte del área de Investigaciones e Inteligencia de Mercados o de Clima de Inversión	Oficial de Inversión Senior / Oficial de Inversión	CRM
10.	Verificar como mínimo semestralmente la calidad, oportunidad y veracidad de la respuesta al requerimiento y los registros realizados de manera aleatoria al menos una por cada sector	Gerente de Promoción de Inversión	Acta de verificación de requerimiento de información
ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN UNA VEZ AL AÑO			
11.	Realizar contratación para la evaluación de las respuestas a requerimientos de información por parte de consultor externo, de acuerdo con el Procedimiento Compras y Contratación PR-GAF-02 y entregar resultados.	Gerente Administrativo y Financiero	Contrato consultoría externa evaluación requerimientos de información
12	Presentar los resultados de la evaluación de respuestas a requerimientos de información al equipo de Promoción de Inversión y definir acciones de mejora en caso de considerarse necesario.	Gerente de Promoción de Inversión	Informe de resultados de la evaluación de respuestas a requerimientos de información Acta de reunión

5. FLUJOGRAMA



6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Registro requerimiento de información CRM
Acatas de reunión

7. CONTROLES

*1 En el proceso de investigación validar la actualización de estadísticas y datos.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
14 de mayo de 2012	02	Ajustar detalles que no estaban especificados en el procedimiento. Se introducen cambios en todos los capítulos del documento por lineamientos Dirección ejecutiva y cambio de Estructura organizacional. Se identifican los puntos de control en el desarrollo del procedimiento.
8 de abril de 2013	03	En definiciones se incluyen los términos "Solicitudes de información "estándar" y "a la medida" En Condiciones Generales: - Se incluyen los requisitos de la información suministrada a inversionistas - Se elimina la frase "tiempos de respuesta definidos en el plan estratégico" y se reemplaza por "tiempos de respuesta definidos para garantizar la oportunidad en el servicio de respuesta a RI" - Se especifican los tiempos de respuesta para acuso de recibo de solicitudes de información, respuestas a RI estándar y a la medida - Se incluye la salvedad del caso en que respuestas a la medida que requieren más de 10 días hábiles para la respuesta, se concerta con el inversionista un tiempo mayor. Se incluye la labor de evaluación de la calidad de los RI de acuerdo con la metodología del Banco Mundial y la retroalimentación de estos resultados al equipo de promoción. Se complementa el procedimiento, referentes a la contratación del consultor externo para la evaluación de las respuestas a RI y la divulgación de los resultados de la evaluación al equipo de promoción de inversión.
14 de mayo de 2014	04	Se simplifica el procedimiento y se incluye la actividad relacionada con el apoyo que brinda Investigaciones e Inteligencia de Mercados para el caso de la elaboración de requerimientos de información a la medida.

