

PROGRAMA DE SOFISTICACIÓN DE LA OFERTA
Municipio de Zapatoca
Clúster Café de Santander

¿QUÉ ES EL PROGRAMA DE SOFISTICACIÓN DE LA OFERTA PARA ZAPATOCA?

Es un programa de sofisticación empresarial diseñado para acompañar a las empresas del municipio de Zapatoca en el desarrollo de competencias técnicas y comerciales que les permitan ofrecer experiencias de mayor valor agregado a sus clientes.

A través de jornadas de formación especializada y ejercicios prácticos, los empresarios desarrollarán conocimientos en análisis sensorial, preparación de bebidas, servicio al cliente y construcción de experiencias alrededor del café, incorporando estándares de calidad propios del café de especialidad.

El programa busca que las empresas participantes evolucionen desde un modelo de venta de bebidas hacia una propuesta de valor basada en la experiencia, la identidad territorial y la cultura cafetera de Santander.

1. OBJETIVO DE LA CONVOCATORIA

Seleccionar hasta quince (15) empresas del municipio de Zapatoca para participar en el Programa de Sofisticación de la Oferta del Clúster Café de Santander, con el propósito de potenciar sus capacidades técnicas, comerciales y de servicio mediante un proceso de formación especializada que contribuya al mejoramiento de la experiencia del consumidor, la diferenciación de su oferta y el posicionamiento del municipio como un destino reconocido por la calidad de su cultura cafetera.

2. ALCANCE DEL PROGRAMA

El programa contempla el acompañamiento técnico a las empresas seleccionadas mediante un proceso de formación presencial compuesto por 4 talleres especializados, ejercicios prácticos y actividades de aplicación orientadas al fortalecimiento de la oferta de café de especialidad, enmarcados en los siguientes componentes:

Calidad Sensorial del Café: Sofisticar las capacidades de los participantes para reconocer, analizar y valorar las características físicas y sensoriales del café, mediante la identificación de atributos de calidad, perfiles de taza y criterios básicos de evaluación sensorial, promoviendo una mejor comprensión del café de especialidad y su impacto en la experiencia del consumidor.

Métodos de Preparación y Estandarización: Desarrollar competencias técnicas para la preparación de bebidas de café mediante la aplicación de métodos de extracción, la estandarización de procesos y el control de variables críticas como molienda, dosificación, temperatura, tiempo y calidad del agua, garantizando consistencia y calidad en cada preparación.

Diseño y Sofisticación de la Oferta de Bebidas: Potenciar las capacidades de innovación de las empresas mediante el diseño y desarrollo de bebidas diferenciadas, incorporando tendencias del mercado, creatividad, presentación del producto y estrategias que permitan ampliar la oferta comercial y generar experiencias de mayor valor para los clientes.

Servicio al cliente y liderazgo: Desarrollar competencias en servicio al cliente y hospitalidad mediante la implementación de buenas prácticas de atención, comunicación y protocolos de servicio, orientados a mejorar la experiencia del consumidor, incrementar la fidelización y consolidar una cultura de servicio.

3. BENEFICIOS PARA LOS EMPRESARIOS

Las empresas seleccionadas recibirán:

- Formación especializada impartida por expertos del sector cafetero.
- Acompañamiento técnico durante el desarrollo del programa.
- Material académico y herramientas metodológicas.
- Fortalecimiento de capacidades técnicas y comerciales.
- Espacios de intercambio de experiencias entre empresarios.

4. REQUISITOS PARA PARTICIPAR

Podrán participar las empresas que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Estar registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- b) Tener renovada la matrícula mercantil correspondiente al año 2026.
- c) Desarrollar actividades económicas relacionadas con la preparación, comercialización o transformación de café.
- d) Estar ubicadas en el municipio de Zapatoca.
- e) Designar un representante con disponibilidad para asistir a todas las sesiones del programa.

La Cámara de Comercio de Bucaramanga verificará el cumplimiento de estos requisitos mediante sus sistemas de información institucional.

5. PROCESO DE POSTULACIÓN

La postulación al programa se realizará mediante el diligenciamiento del formulario de inscripción dispuesto por la Cámara de Comercio de Bucaramanga. La convocatoria estará abierta desde el Viernes 31 de julio a las 8:00 a. m. hasta el día 5 de agosto a las 5:00 p. m. Los resultados del proceso de selección serán notificados a los beneficiarios el día 6 de agosto de 2026, a través del correo electrónico registrado en el formulario de inscripción.

El diligenciamiento del formulario de inscripción y la postulación al programa no constituyen, en ningún caso, un derecho adquirido, compromiso de aceptación o garantía de selección como beneficiario. La participación en el proceso únicamente habilita al postulante para ser evaluado conforme a los criterios de selección establecidos en los presentes términos de

referencia. La Cámara de Comercio de Bucaramanga se reserva el derecho de seleccionar a los beneficiarios de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos, la disponibilidad de cupos y los resultados del proceso de evaluación.

6. SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

La Cámara de Comercio de Bucaramanga verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente convocatoria.

Se seleccionarán hasta quince (15) empresas, considerando los siguientes criterios:

- a) Cumplimiento de los requisitos de participación.
- b) Orden de llegada de las postulaciones (únicamente aplicable a las empresas que cumplan con el literal a de los requisitos).
- c) Priorización de empresas vinculadas a la Iniciativa Clúster Café de Santander.
- d) Para la selección de beneficiarios, la Cámara de Comercio de Bucaramanga priorizará a aquellas empresas que no reporten anotaciones, noticias o cualquier tipo de alerta sobre investigaciones o procesos judiciales fundados en responsabilidad penal o administrativa relacionados con el lavado de activos, financiación del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM), corrupción y soborno transnacional (C/ST).
- e) Disponibilidad para participar en la totalidad del programa.

Las empresas seleccionadas serán notificadas mediante correo electrónico.

7. COMPROMISOS DE LOS SELECCIONADOS

Las empresas beneficiarias deberán:

- a) Designar un representante responsable del proceso de formación.
- b) Asistir como mínimo al 90 % de las actividades programadas.
- c) Participar activamente en los ejercicios prácticos y actividades de formación.
- d) Implementar las recomendaciones técnicas derivadas del programa cuando sean aplicables.
- e) Diligenciar los instrumentos de seguimiento y evaluación solicitados por la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
- f) Autorizar el uso de fotografías, videos y registros audiovisuales tomados durante las actividades para fines institucionales y de divulgación del programa.
- g) Mantener actualizada la información de contacto e informar oportunamente cualquier situación que impida la participación en las actividades programadas.

8. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que conozcan los postulados en virtud del presente proceso se destinará única y exclusivamente para los efectos del presente programa y según el caso, para la selección, de las empresas que se benefician del programa.

9. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

El postulante está obligado a responder por la veracidad de la información entregada durante el proceso de selección. La Cámara de Comercio de Bucaramanga, de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presumen que toda la información registrada por el postulante y la que llegare a suministrar con ocasión el desarrollo de este programa es veraz y corresponde a la realidad.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En caso de que, como parte de esta invitación y/o gestión del proyecto, las empresas postulantes deban compartir con **CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA**, datos e información personal de sus funcionarios y/o colaboradores y/o realizar procesos de analítica de datos que requieran del tratamiento de datos personales de terceros, la empresa postulante garantiza y certifica que cuenta con la autorización libre, previa, expresa e informada de los titulares de los datos personales para que la información sea compartida a la **CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA**, entidad receptora que realizará el tratamiento de la misma de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, su Política de Tratamiento de Datos y Políticas de Privacidad publicadas en www.camaradirecta.com. La información recolectada será usada para efectos de contacto y gestión de la postulación y/o del proyecto y por ende, la empresa postulante deberá mantener indemne a la **CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA** por cualquier reclamación, daño o perjuicio debidamente comprobados que llegare a causarse con ocasión a un incumplimiento de la legislación colombiana en materia de datos personales o el indebido tratamiento de la información por parte de la empresa postulante aún en caso de que se haya iniciado una investigación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC o autoridad de control competente.

11. CONTACTO

Para resolver cualquier duda o inquietud relacionada con la postulación, pueden comunicarse con **Juan Sebastian Rodríguez Mejía** al correo electrónico: Cluster.cafe@camaradirecta.com.