1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de las actividades de Nuevos Programas Especiales.

1. 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.

1. DEFINICIONES

Carpa Móvil: Programa cuyo objetivo es llevar la oferta institucional de la Cámara de Comercio De Valledupar a los municipios de su jurisdicción. Dentro de esta, contempla la prestación de los servicios de Registros Públicos, emprendimiento, actividades de Rescate de Memoria Histórica, atención y acompañamiento psicosocial, capacitaciones y asesorías.

Cámara Al Parque: Programa cuyo objetivo es llevar la oferta institucional de la Cámara de Comercio De Valledupar a las diferentes comunas de la ciudad, ubicándose en parques y plazoletas de los diferentes barrios, que hacen parte de las comunas.

RMH: Rescate de memoria histórica

Emprendimiento: Es la acción y el efecto de emprender.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

El Representante de la Dirección es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. La Coordinadora de Desarrollo Empresarial es responsable de su aplicación. Los Asesores y/o profesionales de apoyo en las áreas de emprendimiento, empleabilidad y talento humano, serán responsables de apoyar la ejecución de estas actividades.

1. **CONTENIDO**

**5.1 PROCEDIMIENTO DE NUEVOS PROGRAMAS ESPECIALES.**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción** | **Responsable** | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificación de necesidades** | De acuerdo al análisis de las políticas que surgen a nivel nacional, regional y local, así como las apuestas productivas que plantean las mismas surgen necesidades que dan lugar a nuevos Programas Especiales que pueden no estar planeados e incluidos en el plan de trabajo anual, sino que nacen de una fuerte necesidad detectada y son implementados para responder a estas. Lo anterior se soporta también en los diferentes estudios que se generan y que pueden brindar la información y las pautas para la generación de dichos programas. | Coordinador  Desarrollo Empresarial |  |
| **2** | **Diseño del Programa Especial** | Con el diagnóstico, realizado por medio de la identificación de las necesidades, se procede a diseñar el Programa Especial con los requerimientos necesarios para su desarrollo, establecidos en la ***Plantilla Diseño de Programas Especiales.*** | Coordinador de Desarrollo Empresarial | ***Plantilla de Diseño de Programas Especiales.*** |
| **3** | **Desarrollo del Programa Especial** | Se ejecuta el Programa Especial de acuerdo a su diseño y actividades programadas. | Coordinador de Desarrollo Empresarial |  |
| **4** | **Evaluación e Informe Final** | Cada vez que se realicen las actividades planteadas en el programa, se procede a aplicar la evaluación de estas a través de la encuesta incluida en el ***Formato de Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales*** *(*Cuando se trate de eventos) o el ***Formato de Encuesta de Satisfacción de Capacitaciones*** (Cuando se trate de eventos de Capacitación), tal y como lo establece cada uno de los Procedimientos relacionados. Adicional se realiza el cálculo de los indicadores consignados en el diseño del programa especial.El resultado obtenido de la tabulación de este instrumento se convertirá en insumo para la elaboración del Informe Mensual y el Semestral para el SGC. | Coordinador Oficina Desarrollo Empresarial | ***Formato Encuesta de Satisfacción de Eventos Empresariales***  ***Formato de Encuesta de satisfacción Capacitaciones***  ***Procedimientos Eventos Empresariales***  ***Procedimiento de Capacitaciones***  ***Plantilla de Informe Mensual***  ***Acta de Indicadores.*** |
| **5** | **Seguimiento del Nuevo Programa Especial** | 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 Programas Especiales, 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. | Coordinador de Desarrollo Empresarial |  |

**Nota 1:** Cuando un Programa Especial tenga una permanencia de ejecución de tres años y/o se establezca una duración en el tiempo, se procederá a elaborar un procedimiento para dicho Programa Especial.

**Nota 2:** Si durante el diseño se establece la utilización de formatos diferentes a los consignados en este procedimiento, serán utilizados los establecidos durante el diseño.

**5.2 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 en forma 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 Y REGISTROS**
7. Plantilla de Diseño de Programas Especiales.
8. Plantilla de Informe Mensual
9. Plantilla Informe de Indicadores del SGC.
10. **FORMATOS**
11. Formato Listado de Asistencia Programas Especiales