1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de las actividades de los 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 que pretende llevar la oferta institucional de la Cámara de Comercio De Valledupar a los municipios de su jurisdicción. Dentro de están contemplados todos los servicios de la cámara de comercio, de acuerdo a las necesidades específicas del municipio.

Cámara Al Parque: Programa que pretende llevar la oferta institucional de la Cámara de Comercio De Valledupar a las diferentes comunas de Valledupar, ubicándose en parques y plazoletas de los diferentes barrios que hacen parte de las comunas de la misma. Dentro de están contemplados todos los servicios de la cámara de comercio, de acuerdo a las necesidades específicas de cada barrio.

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**
	1. **PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CARPA MÓVIL Y CÁMARA AL PARQUE**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción**  | **Responsable**  | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Proyección de Necesidades de Carpa Móvil y Cámara al Parque**  | En base al análisis de las estadísticas anuales que genera La Cámara de Comercio de Valledupar con respecto a los establecimientos de comercio que no están registrados, o no han realizado su renovación por la dificultad que estos tiene para acceder a los servicios corporativos de la CCV debido a al tiempo que les toma el desplazamiento a la sede principal, se evidencia la necesidad de acercarse a la comunidad para que estos no vean a la Cámara como una entidad sancionatoria y de control, sino que es una organización que le otorga muchos beneficios a sus afiliados, inscritos y la comunidad en general. | CoordinadorDesarrollo Empresarial | Cronograma de Actividades de Programas EspecialesPlan de Trabajo Anual |
| **2** | **Identificación de Necesidades** | El servicio de Carpa Móvil o Cámara al parque puede ser solicitado por la alcaldía del municipio que se encuentre interesado en requerir este servicio; esta deberá presentar su solicitud de manera escrita a través de oficio dirigido a la Presidencia Ejecutiva para que está a su vez autorice la ejecución de las actividades en el mismo. Las necesidades también pueden ser detectadas por cualquier organización, informado a la cámara de comercio la problemática presentada. Para formalizar la solicitud del servicio se procede a llenar el **Formato de Solicitud de Servicio de Desarrollo Regional o se envía una carta dirigida a la Cámara de Comercio.**El equipo de trabajo de la cámara de comercio también puede detectar necesidades desde cualquier proceso de la institución, dándolas a conocer al coordinador de desarrollo empresarial. | CoordinadorDesarrollo Empresarial | Formato de Solicitud de Servicio de Desarrollo Regional. |
| **3** | **Diseño de las Actividades de Carpa Móvil/Cámara al Parque**  | Una vez definido el Plan de trabajo Anual y organizado el Cronograma de Actividades de Carpa Móvil/Cámara al Parque se procederá a realizar el diseño del mismo. Dentro del marco de Carpa Móvil/Cámara al Parque se ofrecen varios servicios entre los cuales se encuentran el Servicio de Registros Públicos; donde los comerciantes podrán realizar renovaciones, matriculas, asesorías jurídicas gratuitas.Se realizan las actividades de Rescate de Memoria histórica, actividades Lúdicas y de emprendimiento para vincular la entidad con los empresarios, estudiantes y comunidad en general.Dentro de las actividades de RMH se ofrecen unos talleres y charlas para los asistentes teniendo en cuenta el tipo de población de acuerdo a sus edades y al municipio donde se ejecutará la misma. Estas se clasifican de la siguiente manera:**3-6 años:** Taller de Lecto - pintura y rescate de memoria histórica – Juegos tradicionales**6-8 años**: Taller Te lo cuento y rescate de memoria histórica – Juegos Tradicionales.**8-10 años:** Charlas y talleres de rescate de memoria histórica- Tertulias, juegos tradicionales, mitos, leyendas, costumbres y tradiciones.**10-13 años:** Charlas y talleres de rescate de memoria histórica – Tertulias (personajes representativos, monumentos, gastronomía, relieve), juegos tradicionales, mitos, leyendas, costumbres y tradiciones**13-15 años:** Actividades de RMHemprendimiento.**15-17 años:** Talleres de emprendimiento (Remitirse al Procedimiento de Actividades de Emprendimiento).**18 en adelante:** Charlas de Rescate de Memoria Histórica **(**tradiciones, idiosincrasia, riqueza cultural, entre otras).Por otro lado se ofrecerán charlas en temas psicosociales y Actividades lúdicas y el servicio de Orientación y Apoyo Psicosocial para toda la comunidad de manera gratuita, la cual estará a cargo de profesionales de las áreas de Psicología y Sociología. De igual modo se vincula al proceso de Gestión de las comunicaciones para realizar el cubrimiento de las actividades y eventos que se desarrollaran en la Carpa móvil. Si no existe alguna institución educativa cerca a la ubicación de la Carpa de la CCV, se hará las visitas a las casa del entorno de la plaza o plazoleta en donde esté ubicada la carpa para invitar a los niños a participar de las actividades y a la comunidad en general. **Nota:** Para el caso de Cámara al Parque todas estas actividades relacionadas se harán enfocadas al municipio de Valledupar, sus barrios y plazoletas. |  |  |
| **4** | **Promoción de actividades de** **Carpa Móvil/Cámara al Parque**  | Se realiza un proceso de promoción de Carpa Móvil/Cámara al Parque a través de la Pagina Web, redes sociales, cuñas radiales, perifoneo y en medio físico con el Portafolio de Servicios de la Oficina de Desarrollo Empresarial, para así convocar de manera efectiva a la comunidad a la cual se va llegar.Se realiza el requerimiento al área de comunicaciones, según lo consignado en el procedimiento de comunicaciones, para la efectiva promoción de las actividades de Cámara al Parque/Cámara al Parque.De igual modo, el funcionario delegado por la Vicepresidencia Administrativa como Coordinador de Sedes o en su defecto el Coordinador de la Sede, se encargará de realizar las visitas previas para el contacto de los diferentes medios de publicidad y entes municipales para informar de las actividades.  | Coordinador de Gestión de las comunicacionesCoordinadora de desarrollo empresarial  |  |
| **5** | **Selección de funcionarios** | Una vez se tiene identificado el municipio donde se realizará la carpa Móvil/Cámara al Parque se procederá a realizar la solicitud del personal que se requiere para las mismas a cada una de las áreas involucradas y sus respectivos Coordinadores (Registros públicos, desarrollo empresarial, talento humano, comunicaciones y conciliación).  | Desarrollo Empresarial  |  |
| **6** | **Logística para Carpa Móvil/Cámara al Parque**  | Para formalizar la logística de carpa móvil se procede a enviar un oficio a la Vicepresidencia Administrativa donde se especifique el lugar donde se realizará la actividad, la fecha, recurso económico, logístico y personal de apoyo de las distintas áreas. Lo anterior con el fin garantizar el presupuesto requerido para el traslado de los funcionarios y los gastos que genere el ejercicio en cuanto a transporte, viáticos y estadía si así se requiera.**Nota:** Para el caso de cámara al Parque, de acuerdo al Cronograma de actividades de cámara al Parque se gestionará el traslado de los funcionarios, la carpa y elementos requeridos para la prestación del servicio al interior del municipio de Valledupar en la plazoleta, parque o sitio escogido. | Coordinadora Desarrollo Empresarial AsesorEmprendimiento | Oficio a Vicepresidencia Administrativa |
| **7** | **Ejecución del programa de Carpa móvil** | Una vez en el lugar acordado, se procede a instalar la carpa móvil/Cámara al Parque, al momento en que los usuarios sean atendidos por los funcionarios de la CCV estos deberán registrarse en el **Formato de Registro de Asistencia de Programas Especiales**, en este los usuarios escribirán sus datos personales y calificaran la atención recibida.**Nota:** En el caso de Cámara al parque, una vez instalada la carpa, si con anterioridad se ha realizado una visita al establecimiento educativo y formalmente entregado un oficio para solicitar el permiso, los funcionarios encargados se desplazaran a la institución educativa donde el rector asignara los grupos para desarrollar las charlas, talleres u actividades planeadas para tal fin.Así mismo, se procederá a diligenciar la **Ficha de Actividades de Programas Especiales** cuando estas se realicen en parques, plazoletas, entre otros lugares abiertos al públicos donde se evidenciará la ejecución de la actividad, así como el número de asistentes, responsable de la misma, lugar, población y observaciones que se tienen de la misma.En el caso de que la actividad se realice con menores de edad y exista una a cargo del grupo se procederá a diligenciar la **Ficha De Actividades para Población Menor de Edad**. Para realizar el acompañamiento psicológico se realizan las actividades siguiendo el Procedimiento de Apoyo Psicosocial.Para las actividades de emprendimiento se seguirá el mismo procedimiento del programa de emprendimiento.  | Desarrollo Empresarial | Formato registro de asistencia programas especiales.Formato Ficha De Actividades De Programas EspecialesFormato Ficha De Actividades para población menor de edad.Procedimiento de Apoyo Psicosocial  |
| **8** | **Evaluación de satisfacción** | Una vez finalizado el proceso de cumplimiento de las actividades establecidas dentro del Cronograma de Actividades, se procede a realizar la recopilación de las respuestas de la evaluación obtenida a través del **Formato de Registro de Asistencia de Programas Especiales** y también las sugerencias u observaciones obtenidas en la Ficha De Actividades De Programas Especiales y realizar la tabulación de las mismas para proceder a elaborar los informes mensuales y de indicadores del SGC establecidos para cada procedimiento. |  |  |
| **9** | **Seguimiento** | Se realizará el seguimiento mensual a través de un informe de actividades con copia a Presidencia Ejecutiva y Vicepresidencia, como también en el informe trimestral del Área de Desarrollo empresarial relacionando todas las actividades del trimestre presentado a la Junta Directiva y con el informe de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad, donde se contempla el avance de las actividades.**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. |  | Informe mensualInforme de indicadores del SGC |

* 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**
* Portafolio de Servicios oficina Desarrollo Empresarial.
* Procedimiento de Apoyo Psicosocial
1. **FORMATOS**
* Formato Cronograma de Actividades de Programas Especiales
* Formato de Solicitud de Servicio de Desarrollo Regional.
* Formato Registro de Asistencia Programas Especiales.
* Ficha De Actividades De Programas Especiales
* Ficha De Actividades para Población Menor de Edad