1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de las actividades de Carpa Móvil y Cámara al parque.

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 este programa 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 este programa 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 Director de Registros Públicos es el responsable, en conjunto con el área de Desarrollo Regional, de realizar la planeación del procedimiento.

El Director de Desarrollo Regional, es el responsable del cumplimiento de este procedimiento.

Los líderes de los procesos son los responsables de hacer cumplir este procedimiento en las actividades relacionadas con su proceso.

Coordinador de Carpa Móvil y Coordinador de Cámara al Parque, son los responsables de dar cumplimiento a las actividades del presente procedimiento y garantizar la ejecución y medición de las actividades.

El personal designado por el líder del proceso, es el responsable de cumplir el presente procedimiento y los procedimientos relacionados con su cargo y proceso asignado.

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** | Con base en el 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 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 a la comunidad en general. | Director de  Desarrollo Regional  Director de Registros Públicos | Formato de Cronograma de Actividades  Plan 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.  Cuando la entidad o persona solicitante, no envíe una carta se debe diligenciar el **Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial 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 Director de Desarrollo Regional y/o Coordinador de Carpa Móvil o Cámara al Parque. | Coordinador de Carpa Móvil  Coordinador de Cámara al Parque  Director de  Desarrollo Regional | 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 del Observatorio Sicosocial. 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. | Líderes de los Procesos  Coordinador de Carpa Móvil  Coordinador de Cámara al Parque |  |
| **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, correos masivos, redes sociales, cuñas radiales, perifoneo, entre otros, y en medio físico con el Portafolio de Servicios.  Se realiza el requerimiento al área de comunicaciones, según lo consignado en el procedimiento de comunicaciones. De igual modo, el funcionario delegado por la Vicepresidencia Administrativa como Director de Oficinas Seccionales o en su defecto el Jefe de Oficina Seccional, se encargará de realizar las visitas previas para el contacto de los diferentes medios de publicidad y entes municipales para informar de las actividades. | Director de Comunicaciones Y Relaciones Públicas  Director de Oficinas Seccionales  Coordinador de Carpa Móvil  Coordinador de Cámara al Parque | Procedimiento de Comunicaciones |
| **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 Directores (Registros Públicos, Desarrollo Regional, Centro de capacitación, Apoyo Psicosocial, Comunicaciones, Conciliación y Observatorio Socioeconómico). | Director de  Desarrollo Regional  Director de Registros Públicos |  |
| **6** | **Logística para Carpa Móvil/Cámara al Parque** | Para formalizar la logística de carpa móvil se procede a enviar un oficio a la Vicepresidencia Financiera, con copia a Talento Humano, 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 de 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.  **Nota**: Previo a la ejecución de las carpas se realiza capacitación a los funcionarios en el portafolio de servicios, sensibilización y requerimiento. | Coordinador de Carpa Móvil  Coordinador de Cámara al Parque | Oficio a Vicepresidencia Financiera  Procedimiento de talento humano |
| **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 Carpas Móviles y Cámara al Parque**, en este los usuarios escribirán sus datos personales, el tipo de servicio al que accedió y calificaran la atención recibida.  Se realizan visitas de sensibilización, formalización y requerimiento siguiendo el procedimiento para visitar a los comerciantes en mora o informalidad.  **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.  En el caso de que la actividad se realice con menores de edad y exista una a cargo del grupo se procederá a diligenciar el **Formato de Actividades de Fortalecimiento Empresarial**  Para la ejecución de los diferentes servicios se siguen los procedimientos de cada proceso a realizar, es decir que por ejemplo para realizar 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, para registros públicos se seguirán los procedimientos de registros públicos y así para cada proceso. El uso de formatos establecidos en el presente procedimiento es combinado con el uso de los formatos de cada proceso llevado a cabo en carpa. | Coordinador de Carpa Móvil  Coordinador de Cámara al Parque  Funcionarios Delegados | Formato registro de asistencia **de Carpas Móviles y Cámara al Parque**  Formato De Actividades de Fortalecimiento Empresarial  Procedimiento para visitar a los comerciantes en mora o informalidad  Procedimientos de cada uno de los servicios establecidos para la carpa. |
| **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 Carpa Móvil y Cámara al Parque** y también las sugerencias u observaciones obtenidas en el **Formato De Actividades de Desarrollo Regional** y realizar la tabulación de las mismas para proceder a elaborar los informes mensuales y de indicadores del SGC establecidos para cada procedimiento. | Coordinador de Carpa Móvil  Coordinador de Cámara al Parque  Director de  Desarrollo Regional  Director de Registros Públicos | Formato de Registro de Asistencia de Carpa Móvil y Cámara al Parque  Formato De Actividades de Fortalecimiento Empresarial |
| **9** | **Seguimiento** | Se realizará el seguimiento diario con la recopilación de la información de cada una de las Carpas que se desarrollen, consignando la información en la **Plantilla de Informe de Carpa Móvil y Cámara al Parque**. Por otra parte se hará el Seguimiento de cumplimiento de Carpa Móvil y Cámara al Parque, a través del **Cronograma de Actividades.**  Con esta información se realizará el Informe del Área de Desarrollo regional, que es presentado a la Junta Directiva y el informe de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad, donde se contempla el avance de las actividades. Una copia de este informe se entregará al Director de Registros Públicos, Presidencia Ejecutiva y Vicepresidencia Administrativa.  **Nota:** Para los indicadores que se encuentren por debajo de la meta establecida, se harán las respectivas acciones correctivas. | Coordinador de Carpa Móvil  Coordinador de Cámara al Parque  Director de Desarrollo Regional  Director de Registros Públicos | Plantilla informe de carpa móvil y cámara al parque  Plantilla Informe mensual  Informe de indicadores del SGC  Formato de Cronograma de Actividades |

* 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 Director 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**

* Procedimiento de Apoyo Psicosocial
* Procedimiento de talento humano
* Procedimiento para visitar a los comerciantes en mora o informalidad

1. **FORMATOS**

* Formato Cronograma de Actividades
* Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial
* Formato Registro de Asistencia de Carpa Móvil y Cámara la Parque.
* Formato Actividades de Fortalecimiento Empresarial
* Plantilla de Informe de Carpa Móvil y Cámara al Parque