1. OBJETIVO

Ofrecer oportunidades de actualización y capacitación en temas que tengan incidencias en la sostenibilidad y competitividad de los distintos sectores económicos y sociales en nuestra área de influencia.

1. ALCANCE

Este proceso es aplicable a la actividad de capacitación para clientes, empresarios e integrantes de los distintos sectores económicos y sociales que se realicen en Cámara de Comercio de Valledupar. Inicia con la selección del tipo de capacitación y culmina con la evaluación de las actividades y el seguimiento de las mejoras continuas.

1. DEFINICIONES

**Capacitaciones:** **En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado**. **Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña**.

**Foro: Un foro es un lugar físico o virtual que se emplea para reunirse e intercambiar ideas y experiencias sobre diversos temas.** El foro es aquel espacio que se utiliza como escenario de intercambio entre personas que desean discutir sobre problemáticas específicas o todo tipo de temas. Puede tratarse de un espacio físico en el que los individuos se reúnen presencialmente, o bien, tener lugar de forma virtual, por ejemplo, a través de Internet.

Taller: Se habla de talleres para referirse a una cierta metodología de enseñanza que ****combina la teoría y la práctica****. Los talleres permiten el desarrollo de investigaciones y el trabajo en equipo. Algunos son permanentes dentro de un cierto nivel educativo mientras que otros pueden durar uno o varios días y no estar vinculados a un sistema específico.

1. RESPONSABLES

El Representante de la Dirección es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. La Coordinadora de Desarrollo Empresarial es responsable de su aplicación. La coordinación de Calidad es responsable de hacer el seguimiento de las actividades establecidas.

1. **CONTENIDO**

**5.1 PROCEDIMIENTO**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción**  | **Responsable**  | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Selección Tipo de Capacitación** | Para poder definir el tipo de Capacitaciones que se desarrollaran en el año inmediatamente siguiente, se toma como insumo las observaciones que se van generando a lo largo del año en las diferentes encuestas de satisfacción que se aplican en los eventos de capacitación realizados, lo cual se hace a través del documento de ***Plantilla*** ***Proyección de Necesidades de Capacitación***. Posteriormente, se elabora el ***Formato Plan de Capacitación Anual*** incluyendo en el ***Plan de Trabajo*** el número de capacitaciones que realizarála dependencia y que presenta a la Presidencia Ejecutiva para su respectiva revisión y aprobación por la Junta Directiva.De igual manera, las diferentes dependencias pueden presentar sus Requerimientos de Capacitaciones*,* de acuerdo a las necesidades que vayan identificando dentro de su quehacer cotidiano. Para poder realizarlo deberán diligenciar el ***Formato de Requerimiento de Capacitación***, y este tendrá un tiempo de respuesta no mayor a dos (2) días. Se debe dar respuesta al requerimiento a través de notificación escrita o virtual, notificando, el tipo de capacitación, fecha, hora y lugar de la misma, el cual se describe en el espacio inferior de dicho formato. De igual manera el funcionario o capacitador interno deberá anexar a este, la ***Plantilla de propuesta de capacitación.*** Finalmente se llevará este requerimiento a la Coordinadora del proceso de **Logística para Eventos**, para solicitar lo pertinente para ejecutar la misma.Por otro lado, cuando las capacitaciones no son programadas desde la Oficina de Desarrollo Empresarial o alguna de las dependencias, sino de entidades Externas (Ministerios, Confecamaras, INNpulsa, SENA, entre otras), se deberá solicitar el requerimiento de la misma a través de un **oficio** que puede ser enviado en medio ***Físico o Virtual***, con todas las especificaciones correspondientes a la misma (Tema, fecha, número de asistentes mínimos o tipo de personas que deberán asistir, entre otros aspectos), y los requerimientos de logística.Finalmente cuando se identifica el tipo de capacitación a realizar, se procede a diligenciar el formato de ***Ficha de Capacitaciones****,* con el fin de poder establecer las características de las mismas y sus requerimientos mínimos.**Nota 1:** Para las capacitaciones que se realicen en el marco de Convenios se continúa en la etapa 3. | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | 1. **Plantilla** **Proyección de Necesidades de Capacitación**
2. **Formato Plan de Capacitación Anual**
3. **Plan de Trabajo**
4. **Formato de Requerimiento de Capacitación**
5. **Ficha de Capacitaciones**
 |
| **2** | **Identificación de Aliados** | Una vez que se tienen programadas las Capacitaciones que se desarrollaran en el año siguiente, se procede a identificar y visitar a los posibles aliados para las mismas (universidades e instituciones educativas), con el fin de dar mayor validez y sustento académico a las mismas. Para dar validez a lo anterior se deberá presentar el documento de ***Plantilla de*** ***Propuesta de Capacitación*** a dicha entidad especificando el tipo de capacitación (Diplomado, taller, foro), programación de las fechas de cada jornada, costos, entre otros. Una vez aprobada la Propuesta, se procederá a solicitar la Hoja de Vida de los Capacitadores y diligenciar el ***Formato de Evaluación de Proveedores***, donde se dará la calificación pertinente a cada uno de los mismos, así como su respectiva reevaluación.**Notas 2:** Si el capacitador no presenta Hoja de Vida, se diligencia el ***Formato de Fichas de Hoja de Vida.*** | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | 1. **Plantilla de** **Propuesta de Capacitación**
2. **Formato de**  **Fichas de Hojas de Vida de los Capacitadores**
3. **Formato de Evaluación de Proveedores**
 |
| **3** | **Promoción, divulgación e inscripción** | Para la promoción y divulgación de las actividades se deberán hacer los requerimientos para las mismas con un tiempo no menor a dos (2) Semanas (10 días hábiles) con el fin de poder realizar las actividades de promoción y convocatoria que garanticen la asistencia del personal a las mismas. Por lo demás se procederá de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Comunicación. Así mismo, se tomará la información de las personas que lleguen a solicitar la información pertinente y se consignará en el ***Formato de Requerimiento de Servicios de Desarrollo Regional.*** Junto con esta promoción se colocará en la página web de la Cámara de Comercio el enlace para realizar la inscripción en línea. La inscripción también puede hacerse de manera física a través del ***Formato de Inscripción*** a las mismas para la población interesada y de esta manera tener el registro previo de asistentes.  | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE Directora de Comunicaciones y Relaciones Públicas | 1. **Formato de Inscripción**
2. **Formato de Requerimiento de Servicios de Desarrollo Regional**
 |
| **4** | **Logística para evento de capacitación** | Una vez se tenga definido la fecha, tipo de capacitación y demás aspectos requeridos para la misma, se procede a realizar el requerimiento siguiendo el procedimiento de logística y eventos. Nota: Para los eventos que se realizan en auditorios o lugares externos deben validarse previamente las condiciones de este por medio del ***Formato Validación de las condiciones del servicio.*** | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE Director de logística y eventos | 1. **Formato Validación de las condiciones del servicio.**
 |
| **5** | **Ejecución de Capacitación** | Para la ejecución de la Capacitación, se realizara de acuerdo a lo establecido en la ***Plantilla De Propuesta De Capacitación***. Así mismo se va pasando el ***Formato Listado de Asistencia*,** para el respectivo registro de los asistentes.**Nota 3:** Para el caso de las capacitaciones virtuales, no se validará la asistencia, sino que se tendrán en cuenta la nota de cada examen. | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | 1. **Formato Listado de Asistencia**
 |
| **6** | **Evaluación y Seguimiento de Actividades** | Para realizar la evaluación, se aplica a los participantes la ***Encuesta de Evaluación de Capacitaciones Internas y Externas***, cada vez que se realice una jornada o evento de capacitación, la que posteriormente se tabulará para obtener los resultados de la misma y de esta manera realizar el informe. Posteriormente se realizará la respectiva Evaluación de los indicadores del proceso.**Nota 4:** Cuando se trabajan módulos en el caso de Diplomados se hará una evaluación por módulos.**Nota 5:** En el caso de convenios se utiliza el formato de evaluación establecido en el mismo.**Nota 6:** En el caso de las capacitaciones virtuales está se realiza por medio de la plataforma virtual. | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | 1. **Encuesta de Evaluación de Capacitaciones Internas y Externas**
 |
| **7** | **Certificación de la Capacitación** | Para proceder a la Certificación de la Capacitación (en el caso que se certifique), se deberá analizar el cumplimiento de los ítems establecidos en la Plantilla de propuesta de capacitación.**Nota 7:** En caso de que se evalué asistencia se realiza el control a través del ***Formato de Control de Asistencia a Capacitación****;* luego se contabiliza el número de asistencias a los eventos de capacitación y de esta manera se verifica si puede o no certificar a la persona. Cabe aclarar que el porcentaje de asistencias a las capacitaciones deberá ser mínimo del 80%. (Esto es, en el caso de Diplomados). | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDECoordinador Centro de Información al EmpresarioCoordinador responsable de la Capacitación | 1. **Formato de Control de Asistencia a Capacitación**
 |
| **8** | **Entrega de Certificados** | Los certificados serán entregados de manera presencial o por correo electrónico de acuerdo al tipo de capacitación o a lo estipulado en los convenios.**Nota 8:** Como evidencia de la entrega de Certificados se tomaran fotografías o se tendrá el envío por correo electrónico.  | Directora, Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDECoordinador responsable de la Capacitación |  |

**Nota:** Para el caso de los Convenios se pueden variar los formatos de acuerdo a lo establecido en los mismos.

**Nota:** Los formatos y documentos utilizados por el Centro de Conciliación y Arbitraje tendrán las características descritas en el procedimiento para la elaboración de documentos.

**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 (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.

Para las capacitaciones las PQR’S se pueden recibir a través de los Foros o mensajes internos.

1. **CONTROL DEL PROCESO**
2. Seguimiento por parte del Director 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 Proyección de Necesidades de Capacitación
8. Plan de Capacitación Anual
9. Plan de Trabajo
10. Plantilla Propuesta de Capacitación
11. **FORMATOS**
12. Formato de Requerimiento de Capacitación
13. Formato Ficha de Capacitación
14. Formato Ficha Hojas de Vida de los Capacitadores
15. Formato Evaluación de Proveedores
16. Formato de Inscripción
17. Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial
18. Formato Validación de las condiciones del servicio.
19. Formato Listado de Asistencia
20. Formato de Registro de Asistencia a Capacitación *(Virtual)*
21. Formato Encuesta de Evaluación de Capacitaciones Internas y Externas