1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en la planeación, ejecución y seguimiento de las actividades que se realizan para incentivar, sensibilizar y promover el emprendimiento para el desarrollo de nuevas empresas.

1. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de orientación en emprendimiento y finaliza con la evaluación y seguimiento de las actividades de emprendimiento, incluyendo el establecimiento de las acciones preventivas y correctivas que apliquen. Aplica para todos los procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar.

3. DEFINICIONES

CCV: Cámara de Comercio de Valledupar.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

CREATIVIDAD: Es la capacidad de generar nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

LIDERAZGO: Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

EMPRENDER: Acometer o iniciar una obra, un proyecto, una empresa, especialmente si implican dificultad, incertidumbre o riesgo.

EMPRENDEDOR: Una persona que asume una actividad económica por cuenta propia.

INNOVACIÓN: Creación o modificación de un producto, y su introducción en un mercado.

NETWORKING: Es el trabajo sobre redes que toda empresa realiza social y empresarialmente.

4. RESPONSABILIDADES GENERALES

El Representante de la Dirección es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. La Coordinación de Desarrollo Empresarial es responsable de la aplicación. El Asesor de Emprendimiento es el responsable de la logística y ejecución. La Coordinación de calidad es la responsable de hacer el seguimiento de las actividades de mejora continua.

**5. CONTENIDO**

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción** | **Responsable** | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificar las Necesidades de Orientación en Emprendimiento** | De acuerdo a la comparación de las estadísticas de emprendimiento nacionales y departamentales, el plan nacional de competitividad y la poca interacción que existe entre los actores del ecosistema de emprendimiento en el Cesar. | Coordinación Desarrollo Empresarial |  |
| **2** | **Creación del Servicio de Emprendimiento** | Para dar respuesta a las necesidades de orientación observadas en el departamento se toma la decisión de crear el programa de emprendimiento para fortalecer, incentivar, promover y sensibilizar a la población en general en temas afines al emprendimiento. | Presidencia Ejecutiva.  Coordinación Desarrollo Empresarial | Portafolio de Servicios |
| **3** | **Promocionar el Programa de Emprendimiento** | Se realiza un proceso de promoción del programa de emprendimiento a través de la Pagina Web y en medio físico con el Portafolio de Servicios de la Oficina de Desarrollo Empresarial, para así convocar de manera efectiva las instituciones educativas y Emprendedores.  Para hacer efectiva la promoción del programa, se procederá de acuerdo a lo establecido dentro del Procedimiento de Gestión de la Comunicación. | Área de Comunicaciones  Coordinación Desarrollo Empresarial |  |
| **4** | **Presentación del Servicio** | Al momento en que los interesados en el programa de emprendimiento se acercan a la oficina de Desarrollo Empresarial debido a la efectiva promoción realizada a solicitar el servicio se le hace una breve descripción de lo que es y ofrece el programa de emprendimiento, el público al que va dirigido, duración y los beneficios que pueden obtener los usuarios en el momento en el que se realice el programa. Para formalizar la visita se procede a llenar el **Formato de Solicitud de Servicio de Desarrollo Regional.**  **Nota 1:** En el caso de que el Programa de Emprendimiento se realice en el marco de Programas Especiales de la CCV se procederá de acuerdo a la descripción realizada en el Procedimiento de Programas Especiales. | Asesor de Emprendimiento  Coordinación Desarrollo Empresarial | Formato de Solicitud de Servicio de Desarrollo Regional. |
| **5** | **Diagnosticar Nivel de Emprendimiento** | Cuando el usuario y la entidad llegan a un acuerdo aceptando comenzar el programa de emprendimiento, se procede a llenar el **Formato de Diagnóstico Inicial de Emprendimiento**, este formato permite conocer a grandes rasgos el nivel en los conceptos de emprendimiento que tiene la población a la que van a ser dirigidos los talleres, la sinceridad en las respuestas es trascendental, ya que permite hacer la clasificación de los temas que son pertinentes tratar para cada caso y de esta manera poder diseñar los talleres que se ejecutaran. Dependiendo del nivel promedio obtenido dentro del diagnóstico se diseñan los talleres a ejecutarse, teniendo en cuenta la siguiente clasificación: si es Bajo se formularan talleres de Inteligencias Múltiples, Comunicación y Liderazgo, Creatividad, Innovación y Emprendimiento; si el nivel es Medio se abordaran temas de Tipos de innovación, Ecosistema Emprendedor, Tipos de Emprendimiento, Start up y Medios de financiación; si el nivel es Alto temas como Networking, Modelo CANVAS, Validación de productos, Pitch y Convocatorias publico privadas.  **Nota 2:** La oficina de emprendimiento puede seleccionar otros talleres adicionales complementarios en algunos casos especiales de acuerdo a las necesidades que se manifiesten en cada institución. | Coordinación Desarrollo  Empresarial  Asesor de Emprendimiento. | Formato de Diagnóstico Inicial de Emprendimiento |
| **6** | **Consolidación del Cronograma de Emprendimiento** | En base al diagnóstico realizado, se continúa de la mano con el usuario a elaborar el plan de actividades que se desarrollará a lo largo del proceso de emprendimiento en los casos en los que se solicitan más de un taller. Este será consignado en el **Formato de Cronograma de Actividades**, donde se detallan los talleres y temáticas que se desarrollaran durante el periodo de tiempo acordado. | Coordinación Desarrollo Empresarial  Asesor de Emprendimiento | Formato Cronograma de Actividades. |
| **7** | **Realizar el Diseño de los Talleres** | Una vez aprobado el Cronograma de Actividades se procederá a diseñar los mismos teniendo en cuenta las necesidades requeridas por la entidad o personal que lo solicita. Si dentro del cronograma se tienen previstas actividades relacionadas con capacitaciones u otras que involucren otros procesos, se debe seguir el procedimiento correspondiente a las necesidades establecidas. | Coordinación de Desarrollo Empresarial  Asesor de Emprendimiento |  |
| **8** | **Preparación Logística** | Realizado el diseño de los talleres, se procede hacer los ajustes logísticos complementarios para desarrollarlos, se le solicita a la institución o el representante un salón que pueda ser utilizado para desarrollo del evento y los recursos tecnológicos necesarios como lo son Videobeam, Amplificación, Micrófono y Computador.  En caso de que el solicitante de los talleres no cuente con las necesidades logísticas que exigen estos, el área de desarrollo empresarial deberá solicitar los elementos pertinentes ante el área de Logística y Eventos de la CCV. | Asesor de Emprendimiento.  Área de Logística y Eventos |  |
| **9** | **Ejecución el Evento de Emprendimiento** | Para la ejecución de los talleres de emprendimiento, se procederá de acuerdo a lo establecido dentro del Procedimiento de Capacitaciones.  En el caso de que los asistentes sean menores de edad se diligenciara el **Formato Ficha de Capacitación Población Menor de Edad,** donde el responsable de los menores deberá diligenciar este formato para así evidenciar las características del grupo al que fue dirigido la actividad y los talleres aplicados a estos.  **Nota 3:** En el caso de que la población sea menor de edad la encuesta de satisfacción será diligenciada solo por la persona a cargo del grupo, en el mismo **Formato de Ficha de Capacitación Población menor de Edad.** | Coordinación Desarrollo Empresarial  Asesor de Emprendimiento | Formato Ficha de Capacitación Población Menor de Edad. |
| **10** | **Evaluación de la Satisfacción e Informe Final** | Una vez finalizado el proceso de cumplimiento de las actividades establecidas dentro del Cronograma de Actividades de Emprendimiento, se procede a realizar la Evaluación de las Satisfacción de las mismas a través del **Formato de Encuesta de Satisfacción**. El resultado obtenido de la tabulación de este instrumento se convertirá en insumo para la elaboración del Informe Final. | -Coordinación Desarrollo Empresarial | Plantilla de Tabulación de Encuesta de Satisfacción. |
| **11** | **Seguimiento de Actividades de Emprendimiento** | 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 emprendimiento, tareas específicas y el cumplimiento que se va dando a las mismas.  **Nota 4:** 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. | -Coordinación Desarrollo Empresarial  - Área Control Interno  -Coordinación de Gestión de Calidad | Informe Mensual para Control Interno.  Informe de Indicadores del SGC. |

* 1. **FLUJOGRAMA**

**6. MANEJO DE NO CONFORMES**

* 1. **NO CONFORMES INTERNAS**

1. Se identifica la No Conforme.
2. Se diligencia el formato de No Conformes.
3. Se remite al funcionario competente.
4. Se realiza la corrección y/o Acción si es el caso.
5. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.
   1. **NO CONFORMES EXTERNAS**
6. Revisar en la Encuesta de satisfacción de capacitaciones el punto de Sugerencia (en caso en el que se registre una petición, queja o reclamo)
7. Se identifica la No Conforme.
8. Se diligencia el formato de No Conformes.
9. Se remite al funcionario competente.
10. Se realiza la corrección y/o Acción si es el caso.
11. Se sigue el proceso para dar cumplimiento.
12. 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 gestión de las comunicaciones
* Plantilla Informe Mensual
* Plantilla Informe de Indicadores del SGC.

**10. FORMATOS**

* Formato de Solicitud de Servicio de Desarrollo Regional.
* Formato Diagnóstico Inicial de Emprendimiento.
* Formato Cronograma de Actividad.
* Formato Listado de Asistencia.
* Formato Ficha de Actividades para Menores de Edad.