

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CÉSAR</p>	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE INTERÉS GENERAL	Código: CEN-PR-01
		Versión: 14
		Fecha: 17/07/2023
		Página: Página 1 de 11

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para llevar a cabo actividades de capacitaciones con los cuales se satisfacen las necesidades de los empresarios y emprendedores de los municipios de la jurisdicción.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

Capacitaciones: Está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado

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.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CÉSAR</p>	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE INTERÉS GENERAL	Código: CEN-PR-01
		Versión: 14
		Fecha: 17/07/2023
		Página: Página 2 de 11

4. RESPONSABLES

El Representante de la Dirección es el responsable de hacer cumplir este procedimiento

5. REQUISITOS GENERALES DE OPERACIÓN

- Una vez recibida una solicitud acerca capacitación tanto físico como por correo electrónico se confirma por medio de correo electrónico y/o llamada telefónica sobre todos los detalles acerca de dicha capacitación.
- Se confirma a los capacitadores por correo electrónico las capacitaciones que deben brindar.

6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

No.	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro Aplicable
1	Selección Tipo de Capacitación	<p>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 incluyendo en el <i>Plan de Trabajo</i> el número de capacitaciones que realizará la dependencia y que presenta a la Presidencia Ejecutiva para su respectiva revisión y aprobación por la Junta Directiva.</p> <p>De igual manera, las diferentes dependencias pueden presentar sus Requerimientos de Capacitaciones, de</p>	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Trabajo 2. Formato de Requerimiento de Capacitación

**PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE
INTERÉS GENERAL**

Código: CEN-PR-01

Versión: 14

Fecha: 17/07/2023

Página: Página 3 de 11

No.	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro Aplicable
		<p>acuerdo a las necesidades que vayan identificando dentro de su quehacer cotidiano. Para poder realizarlo deberán diligenciar el <i>Formato de Requerimiento de Capacitación</i>, y este tendrá un tiempo de respuesta no mayor a cuatro (4) días hábiles.</p> <p>Finalmente se llevará este requerimiento a la Coordinadora del proceso de Logística para Eventos, para solicitar lo pertinente para ejecutar la misma.</p> <p>Los usuarios externos podrán solicitar las capacitaciones por medio de oficio, correo electrónico y llenando el formato de requerimiento de servicios de fortalecimiento empresarial.</p> <p>Por otro lado, cuando las capacitaciones no son programadas desde Fortalecimiento Empresarial o alguna de las dependencias, sino de Entidades Externas (Ministerios, Confecamaras, INNpulsar, SENA, entre otras), se documentará la solicitud y/o gestión adelantada.</p> <p>Finalmente, cuando se identifica el tipo de capacitación a realizar, se procede a diligenciar el formato de <i>Ficha de Capacitaciones</i>, con el fin de poder establecer las características de las mismas y sus requerimientos mínimos.</p>		

No.	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro Aplicable
		<p>Nota 1: Para las capacitaciones que se realicen en el marco de Convenios se continúa en la etapa 3.</p> <p>Nota 2: Cuando no se cuente con el personal especializado para la realización de alguna de las capacitaciones solicitadas, se gestionará con los aliados dicha capacitación y se concretará la propuesta de capacitación.</p>		
2	Identificación de Aliados	<p>Una vez aprobada la Propuesta, se procederá a solicitar la Hoja de Vida de los Capacitadores. Una vez se reciba este y la respectiva Hoja de Vida se procederá a diligenciar el <i>Formato de Evaluación de Capacitadores</i>, donde se dará la calificación pertinente a cada uno de los mismos.</p> <p><i>Nota 3: Si la capacitación es organizada por una entidad (DIAN, INNPULSA, INVIMA, ICA, MINISTERIOS, entre otros) que dispone directamente de su capacitador o consultor, no será necesario realizar la evaluación ni la entrega de la hoja de vida, presumiendo de la especialización de los mismos evaluada previamente por dicha entidad para su designación y atendiendo a las políticas de protección de datos de cada una de las entidades.</i></p>	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	<p>3. Ficha de Capacitaciones</p> <p>4. Formato de Evaluación de Capacitadores</p>
3	Promoción, divulgación e inscripción	<p>Para la promoción y divulgación de las actividades se deberán hacer los requerimientos para las mismas con un tiempo no menor a una (1) Semana con el fin de poder realizar las actividades de promoción y convocatoria que garanticen la</p>	<p>Director(a) Fortalecimiento Empresarial</p> <p>Director(a) de Comunicaciones</p>	5. Formato de Inscripción

No.	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro Aplicable
		<p>asistencia del personal a las mismas. Por lo demás se procederá de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de la Comunicación.</p> <p>La inscripción también puede hacerse de manera física a través del <i>Formato de Inscripción</i> a las mismas para la población interesada y de esta manera tener el registro previo de asistentes.</p>	<p>y Relaciones Públicas</p>	
4	<p>Logística para evento de capacitación</p>	<p>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.</p> <p>Para eventos virtuales, se procederá a agendar dicho evento y a generar el link que se enviará por correo electrónico a quien solicitó la capacitación o se publicará en redes sociales y/o página WEB.</p> <p>Nota 3: Las capacitaciones que se lleven a cabo en municipios donde la entidad cuente con oficina seccionales; los jefes de cada seccional nos facilitarán contactos de salones para el respectivo acompañamiento hacia los empresarios.</p> <p>Nota 4: <i>Formato de Inscripción a capacitaciones</i> si es necesario los jefes de cada oficina seccional diligenciarán dicho formato y lo soportarán al área de Fortalecimiento Empresarial.</p>	<p>Director(a) Fortalecimiento Empresarial</p> <p>Director(a) de logística y eventos</p> <p>Jefe(s) Oficinas Seccionales</p>	<p>6. Formato de Inscripción</p>

No.	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro Aplicable
5	Ejecución de Capacitación	<p>Para la ejecución de la Capacitación, se irá pasando el <i>Formato Listado de Asistencia</i>, para el respectivo registro de los asistentes.</p> <p>Si la capacitación fue solicitada u organizada por una entidad u empresa que lleve su propia lista o formulario de asistencia, esta servirá como documento soporte para dicha capacitación.</p> <p>Nota 5: Para el caso de las capacitaciones virtuales se habilitará el link de ingreso media hora antes y se generará link de registro de asistencia que se compartirá durante el evento.</p> <p>Nota 6: La documentación de las capacitaciones realizadas en las oficinas seccionales deberá enviarse física y/o digital.</p>	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	7. Formato Listado de Asistencia
6	Evaluación y Seguimiento de Actividades	<p>Para realizar la evaluación, se aplica a los participantes la <i>Encuesta de satisfacción de Capacitaciones</i>, 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. Las encuestas y la tabulación podrán realizarse con una muestra no menor a la mitad más uno de los asistentes.</p>	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	8. Encuesta de Satisfacción de Capacitaciones

No.	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro Aplicable
		<p>Nota 7: Cuando se trabajan módulos en el caso de Diplomados se hará una evaluación por módulos.</p> <p>Nota 8: En el caso de convenios se podrá utilizar el formato de evaluación establecido en el mismo.</p> <p>Nota 9: En el caso de las capacitaciones virtuales está se generará un formulario de Google o Microsoft, con la información necesaria para la tabulación, que será enviado a cada uno de los asistentes registrados a la charla a través del chat de la plataforma que se esté utilizando para la realización del mismo.</p> <p>Nota 10: Cuando las capacitaciones se realicen en las seccionales, se socializará con las mismas los resultados de las encuestas de satisfacción por medio de un correo electrónico o de manera personal.</p>		
7	<p>Certificación de la Capacitación</p>	<p>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 Ficha de Capacitaciones</p> <p>Nota 11: En caso de que se evalúe asistencia se realiza el control a través de un Excel en donde se ingresan todos los datos de los participantes con las distintas temáticas ya establecidas; 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</p>	<p>Director(a) Fortalecimiento Empresarial</p> <p>Coordinador Centro de Información al Empresario</p> <p>Coordinador responsable de la Capacitación</p>	<p>9. Ficha de Capacitaciones</p>

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CÉSAR</p>	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE INTERÉS GENERAL	Código: CEN-PR-01
		Versión: 14
		Fecha: 17/07/2023
		Página: Página 8 de 11

No.	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro Aplicable
		porcentaje de asistencias a las capacitaciones deberá ser mínimo del 80%.		
8	Entrega de Certificados	<p>Los certificados serán entregados de manera presencial o digital por correo electrónico de acuerdo al tipo de capacitación o a lo estipulado en los convenios.</p> <p>Nota 12: Como evidencia de la entrega de Certificados se tomarán fotografías o se tendrá el envío por correo electrónico.</p>	<p>Director(a) Fortalecimiento Empresarial</p> <p>Coordinador responsable de la Capacitación</p>	

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.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. ANEXOS

1. Formato de Requerimiento de Capacitación
2. Formato Ficha de Capacitación
3. Formato Evaluación de Capacitadores
4. Formato inscripción a Capacitaciones
5. Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial
6. Formato Listado de Asistencia

 CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR PARA EL VALLE DEL RÍO CÉSAR	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE INTERÉS GENERAL	Código: CEN-PR-01
		Versión: 14
		Fecha: 17/07/2023
		Página: Página 10 de 11

7. Formato Encuesta de Satisfacción de Capacitaciones

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA LIBERACION DOCUMENTO			MOTIVO DEL CAMBIO
	DIA	MES	ANO	
14	17	07	2023	Se cambió la estructura, se incluyeron nuevos ítems, pautas de lineamiento, anexos.
15	10	04	2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó cambio a el objetivo del procedimiento de capacitaciones. El objetivo de la versión anterior no estaba claro. 2. Se anexó información en el alcance del procedimiento. Solo abarcaba la cámara de comercio de Valledupar y es aplicable a todos los municipios de la jurisdicción 3. Se realizó cambio del numeral 3 que corresponde definiciones y anteriormente estaba el numeral de responsabilidades. El numeral 3 corresponde a definiciones y anteriormente estaba el numeral de responsabilidades. Así mismo se editó la definición de “Capacitaciones”. 4. Se realizó cambio del orden de numerales, pasa del 6 al 4. Anteriormente el numeral de Responsabilidades correspondía al 6 por lo tanto, pasa al numeral 4. A su vez, se eliminó el párrafo que decía: “Ccoordinación de Calidad es responsable de hacer el seguimiento de las actividades establecidas” 5. Se realizó cambio de posición en el documento del numeral 8. El numeral 8 que correspondía a Flujograma pasa a numeral 7. 6. Se realizó cambio de posición en el documento del numeral 7. El numeral 7 que correspondía a anexo pasa a numeral 8. 7. En registro aplicable se hizo cambio al nombre de <i>Encuestas</i>

**PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE
INTERÉS GENERAL**

Código: CEN-PR-01

Versión: 14

Fecha: 17/07/2023

Página: Página 11 de 11

- De Satisfacción De Capacitaciones* ya que anteriormente estaba como *Encuesta De Evaluaciones De Capacitaciones*. Y también se hizo cambio al nombre de *Evaluación de Capacitadores* ya que anteriormente estaba Como *Evaluación de Proveedores*
8. En el numeral 8 (Anexos) se agregaron los siguientes formatos:
- Formato Evaluación de Capacitadores
 - Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial
 - Formato Encuesta de Satisfacción de Capacitaciones
9. Logística para evento de Capacitación; se hace claridad de la participación de cada jefe de oficina seccional con respecto a solicitudes de salones y/o contactos.

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBO:
NOMBRE	ALEJANDRA LEONOR OVALLOS HERNÁNDEZ	SANDY PAOLA ROMERO MOLINA	COMITÉ DE CALIDAD
CARGO	Directora de Fortalecimiento Empresarial	Directora de Calidad	Comité de Calidad
FIRMA			