1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para realizar las actividades de Consultoría en la oficina de Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar.

1. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de consultorías regionales y finaliza con el seguimiento y evaluación de las consultorías ejecutadas. Aplica para todos los procesos de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar.

1. DEFINICIONES

**ASESORÍA:** Es el acompañamiento que se hace de parte de la CCV a las Mipymes. Este proceso implica una intervención no tan directa en la empresa, y si una participación más activa de la empresa en las actividades asignadas. Tendrá una duración de uno y hasta Seis meses.

**CONSULTORIA:** Servicio externo al que recurren las empresas con el fin de encontrar soluciones a uno o más de sus problemas. En esta se realiza una intervención más directa a la empresa. Para la CCV esta tendrá una duración de 6 meses en adelante.

**PLAN ESTRATEGICO:** Conjunto de acciones programadas para conseguir un objetivo a plazo fijo. Dichas acciones llamadas estratégicas tienen que ser tan flexibles, que si el entorno en que se están aplicando cambia, dichas acciones también pueden ser cambiadas.

**CALIDAD:** conjunto de propiedades y características de un producto o servicio (o de cualquier parte del proceso en su cadena de valor) que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

**INNOVACION:** introducción de un producto o servicio nuevo para los consumidores o de mayor calidad que los anteriores, la introducción de nuevos procesos o métodos de producción para un sector de la industria, o la introducción de nuevas modelos de negocio.

**ASIENTOS CONTABLES:** Un asiento es una anotación en el libro de contabilidad que refleja los movimientos económicos de una persona o institución. Se realiza cada vez que la empresa contabiliza una entrada contable relacionada con la actividad que realiza.

**TIC:** Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

**EMPODERAMIENTO:** Administrar la delegación de autoridad a los empleados subordinados.

**CLIMA ORGANIZACIONAL:** El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

**MERCADEO:** Mercadeo es un proceso mediante el cual se realiza La identificación metódica y científica de las oportunidades de satisfacción de necesidades y del volumen (cantidad) en que la empresa podría satisfacerlas, a diferentes segmentos de mercado, y el diseño de la mezcla de mercadeo para lograrlo, diseño realizado en función de la situación y tendencias del macro y el microambiente y de la demanda potencial de la Empresa.

1. RESPONSABILIDADES GENERALES

El Representante de la Dirección es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. La Dirección del Centro de Capacitación es responsable de su aplicación. La Coordinación de calidad es la responsable de hacer el seguimiento a las actividades de mejora continua.

1. CONTENIDO

| **Paso** | **Etapa** | **Descripción** | **Responsable** | **Formatos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Identificación de Necesidades de Asesoría o Consultoría** | Las necesidades de consultorías o Asesoría se establecen en principio, de acuerdo con la misión de la Cámara de Comercio de Valledupar para el Valle del Río Cesar, tomando como referencia estadísticas de competitividad empresarial, informes que emitan las entidades territoriales, revistas especializadas, entidades educativas, entre otras. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE |  |
| **2** | **Creación y Diseño del Servicio de Asesoría o Consultorías** | En respuesta a las necesidades de Asesoría o Consultoría evidenciadas en el departamento, se crea el Programa de Consultorías Empresarial, tomando como insumo principal para los servicios de asesorías y consultorías a ofertar, la experiencia y capacidades en gestión empresarial con las que cuenta la CCV. En base a lo anterior, se establecen las áreas de impacto a las que va dirigido el servicio de consultoría. Luego se anexa en el ***Portafolio de Servicios del Centro de Capacitación***, donde se indican los tiempos, el alcance y los objetivos del programa que se va a ofrecer a los empresarios o instituciones interesadas. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE |  |
| **3** | **Promoción del programa de Consultoría** | Se realiza un proceso de promoción del programa de asesorías y consultoría a través de la página web y en medio físico con el Portafolio de Servicios de la oficina del Centro de Capacitación, para así convocar las empresas del departamento.  Para hacer efectiva la promoción del programa, se procederá de acuerdo al Procedimiento de Gestión de la Comunicación. | Área de Comunicaciones,  Director(a), Escuela, Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE |  |
| **4** | **Presentación del Servicio** | Una vez se realiza la promoción se espera que los representantes de las empresas interesadas se dirijan a la oficina de Centro de Capacitación, en su defecto a cualquiera de las áreas pertenecientes a la Vicepresidencia de Competitividad, donde se le hace la introducción y presentación de lo que es y ofrece el servicio de Asesoría o Consultorías, las áreas hacia las cuales se enfoca el mismo, duración y los beneficios que puede obtener la empresa en el momento que decida tomar el programa. Para formalizar su inscripción se diligencia el **Formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial.**  **Nota 1:** Para el caso de las Asesorías, esta se establece en una duración no mayor a Cuatro (4) Sesiones (o meses). Se formaliza a través de diligenciamiento del **Formato de Asesoría Fortalecimiento Empresarial** y se continua en la actividad 10. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE  Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | ***Formato de Solicitud de Servicios de Fortalecimiento Empresarial***  ***Formato de Asesoría Fortalecimiento Empresarial.*** |
| **5** | **Diagnóstico general de la empresa** | Cuando el empresario acepta tomar el servicio de Consultoría, se procede a realizar el diligenciamiento del ***Formato de Diagnostico de las Necesidades de Consultoría.*** En este se describe la situación actual de la empresa, para poder establecer cuáles son las debilidades que esta presenta y de esa manera poder organizar un Plan de Trabajo para las mejoras que se requieran en ella.  Si la Información se brinda vía telefónica o virtual, se solicita el envío de del formato por medios virtuales. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | ***Formato de Diagnostico de las Necesidades de Consultoría*** |
| **6** | **Elaborar y aprobar propuesta de consultoría** | De acuerdo al diagnóstico se realiza una propuesta de las actividades a ofrecer, solicitando al empresario el establecimiento de las fechas y la aceptación de la misma.  Si se presentan sugerencias por parte del empresario se modifica la propuesta de tal manera que se ajuste a las necesidades. Estas deben responderse a través de correo electrónico con las modificaciones establecidas por él, para de esta manera establecer el plan de trabajo a seguir. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | ***Plantilla propuesta de consultoría*** |
| **7** | **Consolidación del Cronograma de Consultoría** | Con la propuesta aprobada se procede a elaborar el plan de actividades que se estarán desarrollando a lo largo de la Consultoría. Este será consignado en el ***Formato de Cronograma de Actividades***, dentro del cual se detallan las actividades y los tiempos en los que se desarrollaran las mismas. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | ***Formato de Cronograma de Actividades*** |
| **8** | **Realizar el Diseño de las Secciones** | Una vez aprobado el Cronograma de Actividades se procederá a realizar la planeación de cada una de las actividades descritas en el cronograma. Si dentro del cronograma se tienen previstas actividades relacionadas con emprendimiento, capacitaciones, eventos empresariales o programas especiales u otras que involucren otros procesos, se debe seguir el procedimiento correspondiente a las necesidades establecidas.  En base a lo anterior se procede a diseñar los talleres adecuados para así darle inicio a los ciclos de capacitación, detallando cómo se va a llevar a cabo cada taller, duración, aliados y metodología a utilizar. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE |  |
| **9** | **Logística para Consultoría** | 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 siguiendo el procedimiento de Logística y Eventos de la CCV. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE |  |
| **10** | **Ejecución de Consultoría/Asesoría** | Teniendo en cuenta el Cronograma de Actividades propuesto para la consultoría/asesoría, se procede a ejecutar las mismas realizando el acompañamiento pertinentes, donde se verifica la ejecución y el cumplimiento del objetivo propuesto en la misma. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | ***Formato de Cronograma de Actividades***  ***Formato de Asesoría Fortalecimiento Empresarial.*** |
| **11** | **Evaluación e Informe Final** | Una vez finalizado todo el proceso de cumplimiento de las actividades establecidas dentro del Cronograma de Actividades de Asesoría o Consultoría, se procede a realizar la Evaluación de esta a través del ***Formato de Encuesta de Satisfacción de Asesoría y Consultoría***. El resultado obtenido de la tabulación de este instrumento se convertirá en insumo para la elaboración del Informe Final de la Consultoría el cual será consignado en el ***Formato de Informe Final de Consultoría.*** El formato será presentado a la empresa en una reunión final de cierre y será firmado por las partes que intervinieron en la misma. Los resultados de la asesoría y de consultoría se presentan en el informe mensual. | Director(a) Centro de Capacitación o Centro de Universidad C-EMPRENDE | ***Formato de Encuesta de Satisfacción de Asesoría Consultoría*** Y  ***Formato de Informe Final de Consultoría.***  ***Informe mensual*** |

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

* 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 Centro de Capacitación
* Plantilla para el Cálculo de Tamaño de Muestra.
* Plantilla propuesta de consultoría
* Procedimiento de gestión de comunicaciones
* Informe mensual

1. FORMATOS
2. Formato de Solicitud de Servicios de Fortalecimiento Empresarial
3. Formato de Diagnostico de las Necesidades de Consultoría
4. Formato de Cronograma de Actividades
5. Formato Listado de Asistencia
6. Formato de Encuesta de Satisfacción de Asesoría y Consultoría
7. Formato de Informe Final de Consultoría.
8. Formato de Solicitud de Asesoría de Fortalecimiento Empresarial