



### 1. OBJETIVO

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

### 2. ALCANCE

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

### 3. DEFINICIONES

**ASESORÍA:** Es el ofrecimiento de conocimientos u orientación a los emprendedores y empresarios, en diversos temas, con el fin de favorecer la sostenibilidad de la empresa o idea de negocio.

El ofrecimiento de conocimientos u orientación a los emprendedores y empresarios, en diversos temas, con el fin de favorecer la sostenibilidad de la empresa o idea de negocio.

**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 nuevos 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.

#### 4. RESPONSABLES

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

#### 5. REQUISITOS GENERALES DE OPERACIÓN

- A cada asesor se le entrega el Formato de Asesoría con su respectiva encuesta de satisfacción, formato de Solicitud de Servicio de Fortalecimiento Empresarial.
- Cada asesoría se diligencia en un Control de Asesorías (Excel) que es manejado por el área de Fortalecimiento Empresarial.



### 6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Nº	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
1	<b>Identificación de Necesidades de Asesoría</b>	Las necesidades de 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 referencias estadísticas de competitividad empresarial, informes que emitan las entidades territoriales, revistas especializadas, entidades educativas, entre otras.	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	
2	<b>Creación y Diseño del Servicio de Asesoría</b>	En respuesta a las necesidades de Asesoría evidenciadas en el departamento, tomando como insumo principal para los servicios de asesorías a ofertar, la experiencia y capacidades en gestión empresarial con las que cuenta la CCV. Con base a lo anterior, se establecen las áreas de impacto a las que va dirigido el servicio.	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	
3	<b>Promoción del programa de asesoría</b>	Se realiza un proceso de promoción del programa de asesorías y consultoría a través de la página web y/o en medio físico con el Portafolio de Servicios de la oficina de Fortalecimiento Empresarial, 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)m Fortalecimiento Empresarial	
4	<b>Presentación del Servicio</b>	Una vez se realiza la promoción se espera que los representantes de las empresas interesadas se dirijan a la oficina Fortalecimiento Empresarial, 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, las áreas hacia las cuales se enfoca el mismo, duración y los beneficios que puede obtener la empresa. <b>Nota 1:</b> 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	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	<i>Formato de Solicitud de Servicios de Fortalecimiento Empresarial</i>  <i>Formato de Asesoría Fortalecimiento Empresarial.</i>



Nº	Actividad, Etapa o Título de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
		diligenciamiento del <b>Formato de Asesoría Fortalecimiento Empresarial.</b>		
5	<b>Ejecución de Asesoría</b>	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) Fortalecimiento Empresarial	<i>Formato de Asesoría Fortalecimiento Empresarial.</i>
6	<b>Encuesta de Satisfacción</b>	Una vez finalizado todo el proceso de cumplimiento de las actividades establecidas dentro del <i>Cronograma de Actividades de Asesoría</i> , se pedirá al empresario que evalúe a través del <i>Formato de Encuesta de Satisfacción de Asesoría</i> . El resultado servirá como retroalimentación de lo pertinente del proceso.	Director(a) Fortalecimiento Empresarial	<i>Formato de Encuesta de Satisfacción de Asesoría</i>

**Nota:** Para el caso de los Convenios se pueden variar los formatos de acuerdo a lo establecido en los mismos. Todos los procesos que se realicen de manera virtual, deberán contar con su soporte de formatos de manera digital.

## 7. RESPONSABILIDADES GENERALES

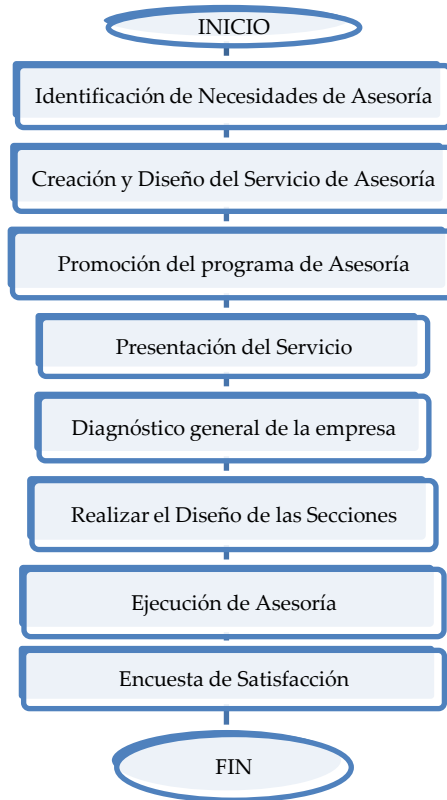
El Representante de la Dirección es el responsable de hacer cumplir este procedimiento. La Dirección de Fortalecimiento Empresarial es responsable de su aplicación. La Coordinación de calidad es la responsable de hacer el seguimiento a las actividades de mejora continua.

## 8. ANEXOS

1. Formato de Solicitud de Servicios de Fortalecimiento Empresarial
2. Formato Listado de Asistencia
3. Formato de Encuesta de Satisfacción de Asesoría
4. Formato de Solicitud de Asesoría de Fortalecimiento Empresarial



## 9. FLUJOGRAMA





## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA LIBERACIÓN DOCUMENTO			MOTIVO DEL CAMBIO
	DÍA	MES	AÑO	
6	17	07	2023	Se cambió la estructura, se incluyeron nuevos ítems, pautas de lineamiento, anexos.
7	10	04	2024	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cambió nombre del procedimiento</li><li>2. Cambió el objetivo</li><li>3. Cambió el alcance</li><li>4. Cambió de definiciones</li></ol>
	<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBO:</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>ALEJANDRA LEONOR OVALLOS HERNÁNDEZ</b>		<b>SANDY PAOLA ROMERO MOLINA</b>	<b>COMITÉ DE CALIDAD</b>
<b>CARGO</b>	Directora de Fortalecimiento Empresarial		Directora de Calidad	Comité de Calidad
<b>FIRMA</b>				