


<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 1 de 8

## 1. OBJETIVO:

Promover e impulsar el desarrollo empresarial a través de la asistencia técnica a emprendedores y empresarios del departamento del Valle del Cauca.

## 2. RESPONSABLE:

Subsecretario(a) de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.

## 3. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas del Departamento del Valle del Cauca. Inicia desde la recepción de solicitudes de información, incluye las actividades de asistencia técnica que se compone de capacitaciones y asesorías en temas de emprendimiento y fortalecimiento empresarial; incluye la medición de la satisfacción de los servicios prestados y finaliza con las acciones de mejora.

## 4. DEFINICIONES:

### Asesoría

Actividad que realiza un experto, indicando y sugiriendo vías de acción para tomar una decisión o enfrentar una situación en particular. No participa en la solución o decisión y se limita a indicar el camino a seguir.

### Asistencia técnica

Servicio que se presta para generar y fortalecer la capacidad institucional y el desarrollo de competencias, desarrollando diferentes mecanismos de atención a las necesidades específicas en materia de gestión, a través de capacitaciones y asesorías personalizadas.

### Capacitación

Son actividades de preparación en temas de gestión empresarial y gerencial, sistemáticas, planificadas y permanentes y su propósito es preparar, desarrollar capacidades en las personas con la actividad empresarial, mediante la entrega de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para generar un mejor desempeño, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la empresa.

### Desarrollo empresarial


Proceso por medio del cual el emprendedor y empresario adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos, servicios y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa.

### Emprendedor

Persona que lidera la creación de nuevas empresas, con habilidad de innovar; entendida esta como la capacidad de generar bienes y servicios de una forma creativa, metódica, responsable y efectiva.

### Emprendimiento

Es el proceso que se realiza para generar bienes y servicios de forma creativa, metódica y efectiva. Este esfuerzo se materializa en una unidad productiva que genera ventas y es rentable.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 2 de 8

### Empresa

Organización de personas que buscan la consecución de un beneficio económico, en donde intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.

### Empresario


Es aquella persona que se encarga de la dirección y gestión de una compañía, negocio o industria. Su finalidad es la obtención de beneficios económicos.

### Ruta de atención

Camino que puede seguir un emprendedor y/o empresario en el Programa Valle INN, para fortalecer capacidades y mejorar procesos productivos.

## 5. CONTENIDO:


Alistamiento para brindar asistencia técnica			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
1.	Recepcionar las solicitudes de información de emprendedores y empresarios respecto al servicio brindado: Petición de la parte interesada vía correo electrónico, teléfono, plataforma web, red social o presencial sobre información pertinente que les permita hacer parte del programa.	Líder centro Valle INN/regional, gestor o auxiliar administrativo.	Correo electrónico, mensaje de texto
2.	Vincular al emprendedor y empresario al programa de emprendimiento: Mediante el diligenciamiento del formato FO-M2-P2-05, disponible en la herramienta Google Forms, que tiene la función de capturar la información para la elaboración de la caracterización sociodemográfica, laboral y empresarial de los emprendedores y empresarios, y la definición de la ruta de atención.	Gestor o auxiliar administrativo.	FO-M2-P2-05 Formato 0 <a href="https://forms.gle/DEoofmGaobQkJYGK6">https://forms.gle/DEoofmGaobQkJYGK6</a>
3.	Descargar información de la carpeta Google Drive: Se descarga la información de la carpeta Google Drive donde se encuentra consolidada toda la información relacionada con la caracterización de los emprendedores y empresarios.	Auxiliar administrativo	Base de datos
4.	Validar la ruta de atención: Se realiza la validación de la ruta de atención a partir del análisis de las respuestas suministradas por el emprendedor en el formato de inscripción.	Auxiliar administrativo/ gestor	FO-M2-P2-05 Formato 0 <a href="https://forms.gle/DEoofmGaobQkJYGK6">https://forms.gle/DEoofmGaobQkJYGK6</a> Base de datos
5.	Verificar las necesidades y oportunidades de los emprendedores y empresarios que al realizar la validación de la ruta no es clara la necesidad, y se realiza el ajuste de la ruta de atención.	Auxiliar administrativo/ gestor	Base de datos
6.	Asignar ruta de atención: De acuerdo a los resultados presentados en el formato FO-M2-P2-05 y base de datos, se asigna la ruta de atención.	Auxiliar administrativo.	Formato de medición

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 3 de 8

7.	Elaborar cronograma mensual de las capacitaciones que deben ser realizadas por el gestor para dar cumplimiento a la ruta de atención asignada a los emprendedores y empresarios.	Líder centro Valle INN	Cronograma capacitaciones/asesorías
8.	Asignación de capacitaciones al gestor: Se entrega al gestor la base de datos con la información de los emprendedores y empresarios que recibirán la capacitación, junto con el cronograma vigente.	Líder centro Valle INN	Cronograma capacitaciones/asesorías, Base de datos.

**Si la asistencia técnica (Capacitación) se ejecuta en modalidad presencial, se realizan las siguientes actividades:**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
9.	Gestionar la logística general para brindar la capacitación (lugar, medios audiovisuales, transporte, entre otros).	Auxiliar administrativo	Correo electrónico y/o comunicación oficial
10.	Comunicar vía correo electrónico, telefónica y/o WhatsApp a los emprendedores/empresarios, la fecha, hora, lugar y el nombre del gestor que brindará capacitación.	Auxiliar administrativo o gestor	Base de datos. Correos electrónicos y/o WhatsApp
11.	Brindar capacitación de acuerdo a la ruta de atención definida. Aplicando lo establecido en el manual operativo MA-M2-P2-01.	Gestor	Listado de asistencia, Cronograma capacitaciones/asesorías
12.	Revisar y retroalimentar los compromisos asignados por el gestor a los emprendedores y/o empresarios: Después de brindar las capacitaciones correspondientes según la ruta asignada, los emprendedores y empresarios realizan un documento donde aplican lo aprendido, estos son revisados para evaluar el nivel de comprensión, la aplicabilidad y funcionalidad, además se retroalimenta, acerca de las oportunidades de mejora y se les devuelve los documentos a las partes interesadas.	Gestor	Correo electrónico, FO-M2-P2-01 Informe de actividades y reuniones
13.	Entregar encuestas de satisfacción a los asistentes.	Auxiliar administrativo o gestor	FO-M4-P1-20


<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 4 de 8

**Si la asistencia técnica (Capacitación) se ejecuta en modalidad virtual, se realizan las siguientes actividades:**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
14.	Crear enlace en las diferentes plataformas digitales: Zoom, Teams, Meet, definiendo tema, fecha y hora, para brindar la capacitación.	Auxiliar administrativo	Enlace de la reunión virtual
15.	Enviar enlace vía correo electrónico y/o WhatsApp a los emprendedores/empresarios, con el tema, fecha, hora y el nombre del gestor que brindará la capacitación.	Auxiliar administrativo o gestor	Base de datos. Correos electrónicos y/o WhatsApp
16.	Brindar capacitación de acuerdo a la ruta de atención definida. Aplicando lo establecido en el manual operativo MA-M2-P2-01.	Gestor	Listado de asistencia Google Forms, Cronograma capacitaciones/asesorías
17.	Revisar y retroalimentar los compromisos asignados por el gestor a los emprendedores y/o empresarios: Después de brindar las capacitaciones correspondientes según la ruta asignada, los emprendedores y empresarios realizan un documento donde aplican lo aprendido, estos son revisados para evaluar el nivel de comprensión, la aplicabilidad y funcionalidad, además se retroalimenta, acerca de las oportunidades de mejora y se les devuelve los documentos a las partes interesadas.	Gestor	Correo electrónico, FO-M2-P2-01 Informe de actividades y reuniones
18.	Enviar formulario Google Forms de la encuesta de satisfacción a los asistentes.	Auxiliar administrativo o gestor	<a href="https://forms.gle/An4bmJeHr1cEhtWW9">https://forms.gle/An4bmJeHr1cEhtWW9</a>


**Asesorías personalizadas**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
19.	Recepcionar las solicitudes de asesorías personalizadas presentadas por los emprendedores o empresarios que requieren asesoría personalizada.	Gestor	Cronograma capacitaciones/ asesorías
20.	Brindar asesoría personalizada a emprendedores o empresarios.	Gestor	FO-M2-P2-01 Informe de actividades y reuniones Cronograma capacitaciones/ asesorías
21.	Revisar y retroalimentar los compromisos asignados por el gestor a los emprendedores y/o empresarios: Después	Gestor	Correo electrónico, FO-M2-P2-01 Informe de actividades y reuniones

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 5 de 8

Asesorías personalizadas			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
	de brindar las asesorías correspondientes, los emprendedores y empresarios realizan un documento donde aplican lo aprendido, estos son revisados para evaluar el nivel de comprensión, la aplicabilidad y funcionalidad, además se retroalimenta, acerca de las oportunidades de mejora y se les devuelve los documentos a las partes interesadas.		
22.	Enviar/entregar formulario Google Forms de la encuesta de satisfacción a los asistentes.	Auxiliar administrativo o gestor	FO-M4-P1-20 <a href="https://forms.gle/An4bmJeHr1cEhtWW9">https://forms.gle/An4bmJeHr1cEhtWW9</a>
23.	Remitir listado de emprendedores y empresarios que recibieron la asesoría personalizada al centro Valle INN correspondiente.	Gestor	Base de datos
24.	Registrar en el formato de medición la información de las asesorías personalizadas brindadas en el centro Valle INN correspondiente.	Auxiliar administrativo	Formato de medición

Evaluación y seguimiento de la asistencia técnica (Capacitación y asesoría personalizada)			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
25.	Realizar seguimiento y validación al cumplimiento de la ruta de atención asignada a los emprendedores y empresarios: basado en la realización la asistencia técnica programadas.	Auxiliar administrativo.	Formato de medición Base de datos
26.	Realizar informe de gestión de las asistencias técnicas brindadas durante el mes en cada centro Valle INN.	Líder centro Valle INN/regional	Informe de gestión
27.	Aplicar evaluación de resultados de la ruta de atención brindada a los emprendedores y empresarios: Se realiza la encuesta de seguimiento a quienes recibieron la capacitación, asesoría y/o asistencia técnica para medir el impacto en la unidad económica de los servicios brindados por el programa Valle INN.	Auxiliar administrativo	Evaluación de resultados de la ruta de atención.
28.	Analizar la evaluación de resultados de la ruta de atención aplicada a emprendedores/empresarios: Se realiza el análisis de los resultados de la evaluación de seguimiento a quienes recibieron la capacitación, asesoría y/o asistencia técnica para	Observatorio	Informe impacto de la gestión realizada.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 6 de 8


Evaluación y seguimiento de la asistencia técnica (Capacitación y asesoría personalizada)			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
	medir el impacto en la unidad económica de los servicios brindados por el programa Valle INN.		
29.	Analizar la encuesta de satisfacción: analizar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada, para identificar la percepción del servicio de asistencia técnica.	Observatorio.	Informe nivel de satisfacción
30.	Desarrollar e implementar planes de mejora: Documentar acciones de mejora de acuerdo a los resultados del informe nivel de satisfacción, informe de gestión y el informe impacto de la gestión realizada. Se brinda acompañamiento al gestor encargado respecto al desempeño presentado en la asistencia técnica realizada y se da apoyo en puntos claves y falencias presentadas.	Líder centro Valle INN/regional	FO-M1-P3-09 Matriz de identificación de acciones de mejora
31.	Fin del procedimiento.		

## 6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:

Ver normograma del proceso


## 7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO-M2-P2-05	Formato cero	Auxiliar administrativo o gestor.	Archivo Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial Carpeta Google Drive <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W-CbOsENoB3SU_5-yBqMCi7VjdWBF8nOz_f-0AIDVveA/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W-CbOsENoB3SU_5-yBqMCi7VjdWBF8nOz_f-0AIDVveA/edit?usp=sharing</a>	Archivo/ Carpeta Drive	Carpetas/ folder Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
N/A	Formato de medición	Auxiliar administrativo	Carpeta Drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/19fbhqLluLTWtZADChdQTXg7z-tK3hLUy?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/19fbhqLluLTWtZADChdQTXg7z-tK3hLUy?usp=sharing</a>	Carpeta Drive	Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
FO-M8-P1-14	Listado de asistencia	Auxiliar administrativo o gestor	Archivo Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial Carpeta Google Drive. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lDQR11gK0wp8AkhPX">https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lDQR11gK0wp8AkhPX</a>	Archivo/ Carpeta Drive	Carpetas/ folder Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 7 de 8

			XzgDuUGlmt50YeL5m6Kqtpyk/edit?usp=sharing				
M4-M2-P2-01	Manual operativo	Líder centro Valle INN/regional	Archivo Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	Archivo	Carpetas/folder	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
FO-M2-P2-01	Informe de actividades y reuniones	Gestor	Archivo Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	Archivo	Carpetas/folder	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
FO-M4-P1-20	Encuesta de satisfacción del cliente	Auxiliar administrativo	Archivo Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial Carpeta Google Drive <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ILlOwdGV4r6qP1ePzR_IRSPJWJSIUybbvT6xP243Plc/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ILlOwdGV4r6qP1ePzR_IRSPJWJSIUybbvT6xP243Plc/edit?usp=sharing</a>	Archivo/ Carpeta Drive	Carpetas/folder Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
N/A	Informe de gestión	Líder centro Valle INN	Archivo Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial Carpeta Google Drive	Archivo/ Carpeta Drive	Carpetas/folder Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
N/A	Cronograma de capacitaciones/asesorías	Auxiliar administrativo	Carpeta Google Drive.	Carpeta Drive	Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
N/A	Informe nivel de satisfacción.	Observatorio	Carpeta Google Drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/16myl9II2FOM90XBhUQf4sWAMJY_k1grS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/16myl9II2FOM90XBhUQf4sWAMJY_k1grS?usp=sharing</a>	Carpeta Drive	Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
N/A	Evaluación de resultados de la ruta de atención	Auxiliar administrativo	Carpeta Google Drive	Archivo/Carpeta Drive	Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
N/A	Informe impacto de la gestión realizada.	Observatorio	Carpeta Google Drive	Carpeta Drive	Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad
FO-M1-P3-09	Matriz de identificación de acciones de mejora	Líder centro Valle INN/regional o proyecto.	Archivo Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial Carpeta Google Drive	Archivo/Carpeta Drive	Carpetas/folder Carpeta Drive	Lo establecido en la TRD	Archivo central Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad



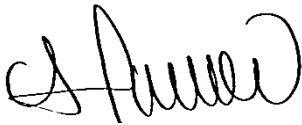


<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LOS COMPONENTES DE IDEACIÓN, FORTALECIMIENTO Y FINANCIACIÓN A EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	Código: PR-M2-P2-03
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación:
		Página: 8 de 8

#### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
01	Construcción del procedimiento de asistencia técnica.	20/11/2020
02	Ajustes de seguimiento a la asistencia técnica	

#### 9. ANEXOS:

#### 10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró	Revisó	Aprobó
Elaborado por: Alexandra Vásquez Orozco Katherine Chávez Mejía	Revisado por: Javier Andrés Giraldo Pedro Andrés Bravo Sánchez	Aprobado por: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Cargos: Subsecretaria de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial Contratista profesional especializado	Cargo: Subdirector técnico Secretario de Desarrollo Económico y Competitividad	Acta No. 014 del 20 de noviembre de 2020
Firmas:  	Firma: 	
Fecha: 02/10/2020	Fecha: 15/10/2020	Fecha: 20/11/2020