

Carta de Servicios de Asesoría basada en la innovación TIC para los autónomos y microempresarios

Preámbulo

El proyecto e-Incorporate II « Red de asesores TIC para la capitalización de herramientas de apoyo a la competitividad e innovación de autónomos y microempresas” se enmarca en el Eje 1 “Promoción de la innovación y la constitución de redes estables de cooperación en materia tecnológica” del Programa Operativo (PO) SUDOE 2007-2013.

El objetivo del proyecto e-Incorporate II es crear y dinamizar una red duradera de asesores para microempresarios y autónomos en materia de innovación TIC para contribuir al incremento de la competitividad de los mismos. El experto TIC debe tener experiencia en el asesoramiento para autónomos y microempresarios, y es capaz de proporcionar una ayuda en la detección y aplicación de innovaciones TIC.

El proyecto se dirige al grupo de asesores para autónomos y microempresarios que van a adquirir conocimientos en materia de innovación TIC gracias a la participación a las actividades del proyecto. Una de las acciones del proyecto es el inicio de la red de asesores TIC para la capitalización de herramientas con el fin de sostener la competitividad y la innovación de los autónomos y microempresarios. El objetivo de esta acción es establecer vínculos entre esos diferentes actores.

El proyecto debe ser pensado como una red dinámica en torno a la temática “Innovación TIC”, utilizando las herramientas de apoyo a la competitividad y la innovación, para discutir sobre enfoques pertinentes para el asesoramiento de los autónomos y microempresas. El grupo de asesores TIC estará organizado en torno a la red LinkedIn, con el intercambio de conocimientos entre los expertos en TIC, los autónomos y microempresarios.

Para institucionalizar la red de asesores TIC y dar un marco común, el proyecto propone una Carta de Servicios de Asesoría basada en la innovación TIC para los autónomos y microempresas. Para su creación se usan tantos los estudios y trabajos efectuados sobre los servicios en la innovación TIC como la metodología desarrollada para la red de asesores en la primera fase del proyecto.

Introducción

Propiedad :

Este documento es la propiedad exclusiva del proyecto Interreg e-Incorporate II. La misión final es la creación de servicios de apoyo especializados en el ámbito de la innovación y de las TIC para reforzar la cooperación entre empresas y por consiguiente la competitividad dentro del espacio SUDOE.

El uso de este documento y la adhesión a esta carta son la propiedad de los miembros socios del proyecto:

1. Federación de Municipios de Madrid (FMM) - Chef de File
2. Instituto Tecnológico de Aragón (ITA)
3. Cámara de Comercio y de Industria del Gers (CCI Gers)
4. Associação Empresarial de Sintra (AE-Sintra)
5. Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León

Principio :

El propósito de este documento es definir las reglas básicas en la gestión de todo proyecto de asesoramiento o de prestación de servicios en el ámbito de las TIC para los autónomos o microempresarios.

La promoción de la Carta de servicios se hará principalmente durante los primeros meses del proyecto. Todos los profesionales que suscriben a la carta de servicios pueden participar a la red profesional de asesores en materia de innovación TIC para los autónomos y microempresarios.

Los asesores en materia de TIC que suscriben a la Carta de servicios tendrán la prioridad para la participación a reuniones temáticas y formaciones. Después de seis meses, la cooperación tomará contacto con los firmantes a los servicios de la Carta para evaluar los consejos proporcionados a los autónomos y microempresas mediante un breve cuestionario.

Para asegurar la ejecución exitosa de la Carta de servicios al conjunto del territorio del SUDOE y establecer un marco común para el apoyo TIC a los autónomos y microempresarios, se creará un servicio de seguimiento y de soporte a los asesores y organizaciones firmantes de la carta. Los asesores podrán pedir una asistencia para resolver las preguntas sobre la ejecución de la Carta de servicios (conceptos, enfoques, herramientas capitalizadas, etc.).

Este seguimiento se hará mediante la puesta a disposición de una dirección de correo electrónico y un formulario de petición para una solicitud de informaciones / respuesta a una pregunta.

Beneficios :

Beneficios para los autónomos y microempresarios

- Acceso a un grupo de asesores en materia de innovación TIC
- Oferta de consejos y servicios personalizados para el desarrollo de las actividades
- Inicio de una red : sinergia entre los diferentes actores, intercambio fácil y rápido de experiencias, de consejos y proyectos
- Presentación de una oferta completa para responder a las necesidades : formación, asesoramiento y desarrollo del proyecto on-line y off line
- Privilegiar una relación de proximidad

Beneficios para los asesores TIC firmantes de la Carta

- Acceso a un grupo de posibles clientes con necesidades ya determinadas
- Permitir una mejor promoción de los servicios
- Seleccionar las prestaciones
- Facilitar la complementariedad de los servicios ofrecidos
- Desarrollar una relación de mutuo beneficio con los autónomos y microempresas
- Creación de una relación cliente duradera con los autónomos y microempresas aconsejados

Compromiso :

Los firmantes se comprometen a respetar esta Carta. A cambio, pueden inscribirse en el sitio web e-Incorporate II y utilizar en sus documentos de comunicación la indicación “Firmante de la Carta e-Incorporate II para la promoción de una red de asesores TIC para los autónomos y microempresas.”

El subsidiario acepta de mencionar claramente su adhesión a esta Carta y de adjuntar una copia completa del proyecto en las proposiciones de servicios y los documentos de comunicación.

Los firmantes se comprometen a presentar cuando se les pide los detalles técnicos y financieros de las acciones desarrolladas dentro de la red e-Incorporate II con el fin de evaluar el respeto de los compromisos de esta presente Carta.

Los firmantes garantizan la red e-Incorporate II contra toda reclamación relacionada a un incumplimiento de uno de los compromisos en virtud de esta Carta.

Perfil del asesor “Innovación TIC”

El perfil del asesor “Innovación TIC” debe respetar los criterios del proyecto y los sectores siguientes.

a) Los criterios

- **Innovación**
→ Palabras clave : creatividad, innovación

Según el Manual de Oslo (OCDE), existe **cuatro tipos de innovación**:

- **Innovación de producto** : introducción de un bien o servicio nuevo
- **Innovación de proceso** : método de producción o de distribución nuevo o mejorado
- **Innovación de comercialización** : nuevo método de concepción, de envase, de promoción, de fijación de precios
- **Innovación organizacional** : nuevo método en las prácticas, en la organización del lugar de trabajo o de las relaciones exteriores

Existe una distinción también entre **innovación incremental o radical**.

Para las empresas, la innovación debe corresponder a la evolución del entorno y de las tecnologías. Los cuatro tipos de innovación están estrechamente ligados. En la mayoría de los casos, no hay un único tipo de innovación a la vez.

- **Tecnología de Información y Comunicación**
→ Palabras clave : Internet, móvil, medios de comunicación de masas, empresas a base tecnológica

La intensidad de utilización de las TIC es un elemento clave para la competitividad de las empresas.

Las TIC las más utilizadas según el informe son:

- Correo electrónico
- Software, programa de gestión
- Herramientas de comunicación
- Aplicaciones móviles
- Herramientas de almacenamiento
- Gestión de datos
- Cloud
- Herramienta analítica

Las tecnologías numéricas no son el único factor necesario para contribuir a la innovación o productividad de la empresa.

Es necesario efectuar **inversiones adicionales** :

- Concentración de equipos multidisciplinares
- Inversiones físicas (nuevas instalaciones)
- Nuevas valoraciones
- Cambios organizacionales

Las TIC permiten la **transformación del entorno empresarial**:

- Ampliar el tamaño de los mercados en los que la empresa tiene acceso
- Enriquecer el contenido de las organizaciones y diversificar
- Mejorar las interconexiones y tener nuevos socios sociales
- Promover la acción
- Tomar riesgos en interno

b) Sectores

- E-comercio,
- E-turismo,
- Aeronáutico,
- Agroalimentario,
- Inmobiliario,
- Transporte,
- Salud,
- Educación,
- Construcción,
- Fabricación

ARTÍCULO 1 : OBLIGACIONES GENERALES DE LOS FIRMANTES

El asesoramiento en Innovación TIC apoya su acción sobre los seis principios clave siguientes.

1 – Responder a las necesidades

El primer objetivo es responder a las necesidades de los autónomos y microempresas, y por consiguiente informarles, aconsejar de manera clara y competente.

2 – Garantizar un acceso sencillo

El inicio de la red debe garantizar un acceso sencillo para los autónomos y microempresas a los ejes. El proyecto pone a disposición miembros de la red y herramientas (plataformas, manuales, guías, etc.).

3 - Apoyar

El asesoramiento se hace vía el seguimiento de los autónomos y microempresas en la realización de proyectos relacionados a la innovación: autodiagnósticos, consejos personalizados, seguimiento, etc.

4 – Capitalizar las experiencias

Este proyecto tiene como objetivo la capitalización de las experiencias : directorio de las buenas prácticas, intercambios entre los autónomos y microempresas, cooperaciones, creación de una red.

5 – Desarrollar los territorios

El objetivo final es contribuir al desarrollo económico del territorio y de los autónomos y microempresarios innovadores.

6 – Respetar

Por último, la ejecución del proyecto debe hacerse en el respeto de los principios de deontología y de derecho de propiedad, de derechos intelectuales, comerciales o morales, no cedidos en la realización de un proyecto.

ARTÍCULO 2 : LA OFERTA DE SERVICIOS

1. Los servicios de asesoramiento en “Innovación TIC” para los autónomos y micromprensarios:

Después del estudio de los proyectos anteriores, se puede destacar un **conjunto de buenas prácticas, servicios y herramientas** comunes y transferibles al proyecto e-Incorporate II:

- Guías buenas prácticas TIC
- Plataforma e-learning
- Catálogo sobre la ejecución de las TIC
- Organizaciones de jornadas, seminarios temáticos
- Formaciones, talleres
- Directorio de los actores de la innovación en la región, iniciativas, programas, servicios, infraestructuras

El seguimiento de la red se efectuará mediante dos herramientas:

- A nivel general, cuestionario de evaluación de los asesores
- A nivel de los países, servicio de apoyo y de seguimiento

2. Fuentes de conocimiento a explotar :

2.1. Time PYME :

El objetivo principal de este proyecto es el desarrollo tecnológico de las PYMES utilizando las TIC para mejorar la competitividad de las empresas.

Buenas prácticas	Beneficios
Guía de buenas prácticas web con fichas	Descripción de experiencias anteriores, transferencia de conocimiento, ejemplos prácticos para cada herramienta (servicio al cliente, newsletter, blog, etc.)
Guías sectoriales TIC	Presentación de herramientas, posibles redes de distribución, aplicaciones tecnológicas, ejemplos prácticos por sectores
Catálogo de proveedores y soluciones TIC	Definición de los conceptos y soluciones tecnológicas, información y utilización, análisis comparativo de los servicios, contactos
Autodiagnóstico tecnológico	Evaluación del nivel tecnológico, identificación de las necesidades en TIC, recomendaciones para la implementación en la empresa, lista de proveedores

Ejemplo de aplicación :

La utilización del autodiagnóstico tecnológico puede ser interesante para el proyecto e-Incorporate II. Esta herramienta permite la clasificación de las empresas en función de sus sectores de actividad y nivel de conocimiento en tecnologías (herramientas y consejos personalizados). Se puede por ejemplo proyectar en el sector de los transportes la utilización de un diagnóstico tecnológico con el nivel de conocimiento y la frecuencia de uso de las TIC para clasificar las diferentes empresas y orientarlas en función de los resultados. Eso permitirá también tener un directorio de las buenas prácticas transferibles.

Más información sobre el proyecto, la metodología desarrollada y las buenas prácticas en la página web del sitio <http://www.timepyme.eu/> y en la ficha recapitulativa del proyecto Time PYME.

2.2. e-Incorporate :

El objetivo principal del proyecto es mejorar la competitividad de los autónomos con el desarrollo de una plataforma común de apoyo a la incorporación de TIC en el espacio Sudoeste europeo

Buenas prácticas	Beneficios
Guías sectoriales	Puesta a disposición de informaciones sobre la temática TIC en función de diferentes sectores
Manual metodológico	Implantación de soluciones innovadoras basadas en las TIC

Ejemplo de aplicación :

Podría ser interesante elaborar guías para cada sector de actividad. Por ejemplo, se puede pensar en la creación de una guía para el e-turismo con fichas prácticas y metodológicas, las cifras clave del sector, las fuentes de información técnica y una lista de sitios web y obras de referencia sobre el tema.

Más información sobre el proyecto, la metodología desarrollada y las buenas prácticas en la ficha recapitulativa del proyecto e-Incorporate.

2.3. Soho/Solo :

El objetivo principal de este proyecto es facilitar la instalación y integración de autónomos en las regiones rurales del espacio atlántico utilizando las TIC.

Buenas prácticas	Beneficios
Red de telecentros	Espacios de trabajo, de intercambio y de encuentro a disposición : acceso Internet, herramientas informáticas, recepción de clientes, proveedores, entorno profesional
Pasaporte Emprender Soho/Solo	Ayuda y consejo para la creación y validación de un proyecto, contactos y seguimiento personalizado en los temas de financiación, de forma jurídica, protección social, etc.

Ejemplo de aplicación :

La red de telecentros es una herramienta interesante a desarrollar en el marco del proyecto e-Incorporate II, con la puesta a disposición de un sitio común a la vez profesional y personal. Se podría por ejemplo imaginar la implementación de nuevas redes e-salud, con una comunicación rápida y flexible entre los pacientes y médicos y en paralelo la creación de casas de salud con una recepción física de los clientes, cuidados, etc.

Más información sobre el proyecto, la metodología desarrollada y las buenas prácticas en la página web del sitio <http://www.soho-solo-gers.com/> y en la ficha recapitulativa del proyecto Soho/Solo.

2.4. Knowledge Pills Methodology :

El objetivo principal de este proyecto es la formación de empleados a las prácticas innovadoras y a la utilización de las TIC a través de la difusión de la metodología “píldoras de conocimiento”.

Buenas prácticas	Beneficios
Manual sobre la metodología de las “píldoras de conocimiento”	Ayuda a la creación de vídeos para la transferencia de conocimientos sobre un tema dado, formación de un mediador: definición, descripción del perfil típico, formación, casos prácticos de “píldoras”

Ejemplo de aplicación :

La utilización de píldoras de conocimiento parece ser la herramienta la más adecuada para la transferencia de buenas prácticas. Por ejemplo, la creación de vídeos “píldoras de conocimiento” para capitalizar la utilización técnica de una máquina en el sector agroalimentario, con talleres sobre los problemas y reparaciones posibles, sería una solución para la transferencia rápida de conocimientos entre diferentes actores.

Más información sobre el proyecto, la metodología desarrollada y las buenas prácticas en la página web del sitio <http://es.edupills.eu/> y en la ficha recapitulativa del proyecto Knowledge Pills Methodology.

ARTÍCULO 3 : ADHESIÓN A LA CARTA

La presente Carta ha sido redactada y adoptada por los partners europeos del proyecto Interreg e-Incorporate II.

Esta Carta está abierta a la firma de todas las entidades trabajando sobre la sensibilización y el asesoramiento en el ámbito de las TIC para los autónomos y microempresarios.