

## Metodología de aplicación de la red de asesores TIC

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 microempresas y autónomos en materia de innovación TIC para contribuir al incremento de la competitividad de los mismos. El experto TIC tiene experiencia en el asesoramiento para autónomos y microempresas, 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 microempresas que van a adquirir conocimientos en materia de innovación TIC con 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 microempresas. 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 se manifestará a través de la red LinkedIn, con el intercambio de conocimientos entre los expertos en TIC, los autónomos y microempresas.

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.

## Índice

El objetivo de este documento es dar las herramientas y los documentos necesarios para la metodología de aplicación del proyecto e-Incorporate II.

En primer lugar, es necesario recordar el perfil del asesor TIC, los criterios de selección y los sectores afectados. En segundo lugar, este documento se focaliza sobre el recorrido del cliente para la red de asesores TIC, con una descripción detallada y las diferentes etapas. En una tercera y última parte, se trata de la transferencia de conocimiento, la metodología y la capitalización de buenas prácticas de proyectos precedentes.

1. El perfil del asesor TIC
  - a. Los criterios
  - b. Los sectores
2. El recorrido del cliente
  - a. La descripción del recorrido
  - b. Las diferentes etapas
3. La transferencia de conocimiento
  - a. La metodología de transferencia
  - b. La capitalización de proyectos precedentes
4. Anexos
  - a. Anexo 1. Fichas prácticas
  - b. Anexo 2. Ficha de registro
  - c. Anexo 3. Plan de acciones
  - d. Anexo 4. Ficha de informe mensual
  - e. Anexo 5. Ficha de evaluación
  - f. Anexo 6. Ficha técnica sobre la transferencia de conocimiento

## 1. Perfil del asesor en 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 son 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

## 2. El recorrido del cliente

### a) La descripción del recorrido

Un autónomo o microempresario está buscando informaciones y consejos para el desarrollo de las TIC en su actividad. Identifica una necesidad y intenta resolver su problema. Es la primera fase del recorrido del cliente, el estímulo.

La búsqueda de información se hace con diferentes medios:

- Ordenador
- Tableta numérica
- Móvil
- Socios
- Periódicos y radio

Durante la búsqueda, el autónomo o microempresario utiliza diferentes palabras clave como por ejemplo “TIC”, “consejo”, “PYMES”, autónomos, etc. Por eso, es importante usar las herramientas a disposición para dirigir el autónomo hacia nuestro proyecto. Es la segunda fase, el momento cero de la verdad, lo que significa alcanzar los clientes en el momento oportuno, en el lugar adecuado y con el contenido correcto. Se puede por ejemplo utilizar el registro en Internet sobre las plataformas de búsqueda, la identificación de palabras clave, la utilización de notación (evaluación del sitio, del servicio, comentarios), etc.

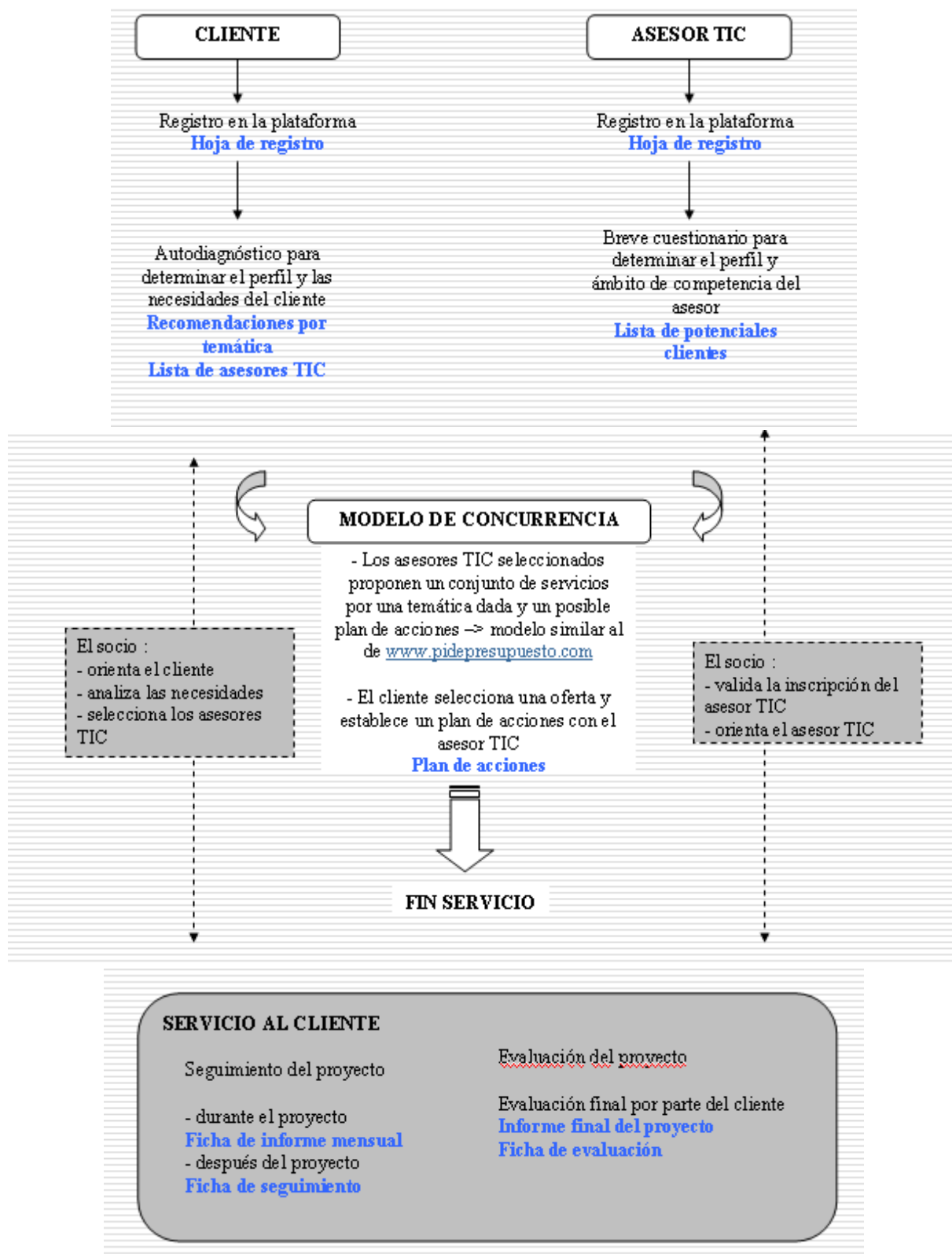
Con esta búsqueda, el autónomo o microempresario encuentra el proyecto e-Incorporate II, con una descripción y documentos: carta de servicios y fichas prácticas sobre cada acción del proyecto (**véase el Anexo 1**). Es la tercera fase, el primer momento de la verdad. En este momento del recorrido del cliente, se organiza un encuentro con el socio para hablar más en detalle del proyecto y de los servicios propuestos. Durante esta reunión, el socio determina las necesidades y el perfil tecnológico del autónomo o microempresario. La recogida de esas informaciones se hace mediante **una ficha de registro (véase el Anexo 2) y un diagnóstico tecnológico** (se utilizan los proyectos precedentes y documentos del socio para la elaboración de esos dos documentos).

Después de este primer encuentro, el socio pone el autónomo o microempresario en contacto con un asesor TIC. Durante esta segunda reunión sin el socio, los actores definen el proyecto y el tipo de asesoramiento necesario. Los dos actores completan **un plan de acciones (véase el Anexo 3)** para el periodo del proyecto, con los diferentes objetivos a alcanzar. A lo largo de esta fase, el socio queda a disposición y supervisa el buen funcionamiento del intercambio con **una ficha de informe mensual (véase el Anexo 4)** que establece la evolución del plan de acciones (éxitos y dificultades experimentados). Es la cuarta fase, la experiencia o segundo momento de la verdad.

Al final de esta fase, el socio realiza un **informe final de los servicios experimentados** (síntesis de las diferentes fichas de informe mensual) para evaluar el nivel de satisfacción del autónomo o microempresario. Este último tiene la posibilidad de notar su experiencia con **una ficha de evaluación** ([véase el Anexo 5](#)) y también puede recomendar el proyecto.

Los comentarios y notas de los autónomos o microempresarios participan al registro en Internet del proyecto, lo que permite una mejor visibilidad. El boca a boca puede también ayudar para el reconocimiento del proyecto y servicios existentes, con la llegada de nuevos autónomos o microempresas. Esos nuevos clientes tendrán en este momento la oportunidad de empezar la primera fase del recorrido del cliente.

Esquema del recorrido del cliente



## b) Las diferentes etapas

### Recorrido del asesor

Como para el recorrido del cliente, es interesante seguir el modelo del sitioweb [www.vente-privee.com](http://www.vente-privee.com) para el recorrido del asesor.

El asesor se entera del proyecto a través de las campañas del socio, mailing, phoning, etc. Incluso, durante las reuniones de sensibilización, los asesores TIC podrán inscribirse en una lista que el socio podrá explotar como base de datos para la plataforma. El punto clave es la oferta de una cartera de nuevos clientes si el asesor participa a la plataforma creativa.

El asesor se registra de la misma manera que el autónomo o microempresario mediante un formulario. Después, completa un cuestionario para determinar su perfil y ámbito de competencia.

Una vez respondidas las preguntas, el asesor tiene a disposición una lista de clientes potenciales y propone un conjunto de servicios y un plan de acciones para una temática determinada. El autónomo selecciona el asesor que le conviene y los dos actores desarrollan un plan de acciones para el proyecto.

*(Para los socios con los recursos humanos suficientes)* A lo largo del proyecto, el socio supervisa el buen funcionamiento de los intercambios y queda a disposición del asesor para responder a las dudas o preguntas.

### Recorrido del cliente

#### Fase 1 – Inicio de la acción

Según los recursos de cada socio, él o un asesor público juega importante durante las tres primeras etapas del recorrido del cliente. Tienen a su disposición diferentes herramientas para interesar y atraer al autónomo o microempresario al proyecto :

- La carta de servicios
- Las fichas prácticas para cada acción
- La descripción del recorrido del cliente
- La metodología de transferencia de conocimiento
- Los contactos



Las fichas prácticas y la carta estarán disponibles en formato papel y electrónico. La ficha presenta el proyecto e-Incorporate II, los principales objetivos y beneficios para los actores, una descripción de la acción (inicio y gestión de la red, promoción de la carta, creación de un punto de encuentro online), los contactos y direcciones.

El recorrido del cliente tendrá el formato de un vídeo breve (<http://dessinemoileco.com/>).

Existen varios canales para diseminar esas herramientas:

- El mailing y phoning focalizado, utilizando los contactos del socio
- Otros proyectos del socio
- Las redes sociales: LinkedIn, Viadéo, Facebook, Twitter

### Fase 2 – Desarrollo de la acción

Esta fase corresponde a la explotación de las herramientas de comunicación a través de fichas prácticas para cada acción.

También se trata en esta fase de transferir las buenas prácticas de proyectos precedentes a los asesores TIC y proponer talleres y un seguimiento a los autónomos o microempresarios a lo largo del proyecto.

### Fase 3 – Cierre de la acción

Esta última fase corresponde al examen del desarrollo de la acción con una comunicación final sobre los resultados y perfeccionamientos posibles del proyecto. Esta conclusión puede tener el formato de un vídeo, como para el recorrido del cliente, resumiendo los principales objetivos y resultados obtenidos.

### 3. La transferencia de conocimiento

#### a) La metodología de transferencia

La transferencia de conocimiento debe hacerse en dos niveles :

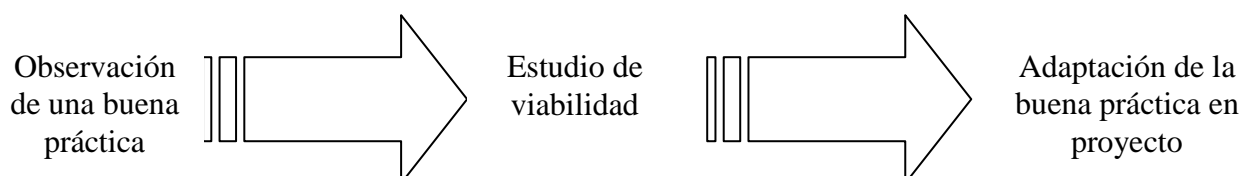
- Entre los diferentes socios del proyecto
- Entre el asesor TIC y el autónomo o microempresario

La metodología utilizada es la misma para los dos niveles. La transferencia se efectúa en dos etapas. Se trata en la primera etapa de la capitalización, lo que significa la identificación de la buena práctica, la recolección de información, la evaluación de la transferencia e integración. La segunda etapa es la transferencia, con la organización de viajes, la evaluación tecnológica, el desarrollo del plan de acciones y el examen final.

Esta metodología implica el registro de todas las buenas prácticas transferibles utilizando una ficha técnica detallada con la descripción de la buena práctica, la posibilidad de transferencia, los actores, el plan de acciones, los resultados y el examen final ([véase el Anexo 6](#)).

Después, esta ficha permite a otros socios o actores del proyecto evaluar si la buena práctica es adecuada para sus propias acciones y si se tienen todas las herramientas y contactos para desarrollarla.

Se puede pensar a varios soportes de aplicación: hoja de ruta, vídeos, aplicaciones móviles, etc.



## b) La capitalización de proyectos precedentes

### 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 precedentes, 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

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.

### 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

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

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.

**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.**

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”

**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.**



## Anexos



## **Anexo 1. Ficha práctica nº1 : la red e-Incorporate II**

### *Acción 1 : inicio y gestión de la red*

El inicio de esta red tiene como objetivo el encuentro de los asesores y autónomos o microempresas y la creación de relaciones entre ellos. Esta reunión permitirá desarrollar nuevas herramientas y nuevos procesos de innovación en las actividades de las empresas.

El resultado esperado es la formación de un grupo dinámico sobre la evolución de las TIC y las posibles soluciones que se pueden explotar.

### *¿Que es el SUDOE ?*

El programa de cooperación territorial del espacio Sudoeste europeo (SUDOE) apoya el desarrollo regional a través de la cofinanciación de proyectos transnacionales por medio del FEDER (Fondo Europeo de Desarrollo Regional).

### *Por qué el proyecto e-Incorporate II ?*

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 microempresas y autónomos en materia de innovación TIC para contribuir al incremento de la competitividad de las mismas.

### *Cuáles son los beneficios de este proyecto ?*

Para los autónomos o microempresarios, el proyecto da acceso a un grupo de asesores con la proposición de una oferta completa (formación, consejo y desarrollo del proyecto on-line y off line) y de servicios personalizados para el desarrollo de sus actividades. El inicio de esta red tendrá como consecuencia una nueva sinergia, con el intercambio rápido de información y una proximidad relacional entre los actores.

Para los asesores TIC firmantes de la Carta, este proyecto significa una nueva base de clientes. La participación en esta red permitirá una mejor promoción de los servicios y una selección de las prestaciones. El proyecto facilitará el desarrollo de una relación de mutuo beneficio y duradera con los autónomos o microempresas.

## **Ficha práctica nº2 : la Carta de servicios**

### ***Acción 2 : promoción de una Carta de Servicios***

La Carta de servicios de asesoría basada en la innovación TIC define un marco común y las reglas generales para facilitar los intercambios dentro de la red. Presenta el proyecto, los actores, las buenas prácticas y da una metodología de acción y algunas herramientas comunes para todo el territorio del SUDOE.

La adhesión a esta Carta ofrece la oportunidad de pertenecer a una comunidad y acceder a servicios personalizados y de calidad.

### **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 la carta de servicios 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.

### **Ficha práctica nº3 : el servicio de seguimiento**

#### *Acción 3 : creación de un servicio de seguimiento*

El servicio de seguimiento completa la red física de asesor en innovación TIC. Se trata de la creación de un punto de encuentro on-line a través del que se lleve a cabo la dinamización de la red de asesores TIC para autónomos y microempresas y se procure una retroalimentación tecnológica entre expertos.

Esta herramienta proporcionará soluciones inmediatas para los autónomos o microempresas y permitirá también fortalecer las relaciones entre los diferentes actores.

#### *Servicio Personalizado*

A lo largo de e-Incorporate 2, los socios realizarán un seguimiento del proyecto del cliente contactando a los dos actores involucrados en la realización de la demanda del cliente. Al asesor se le pedirá llenar una **ficha de informe mensual** en la cual se deberá describir el plan de acción y el nivel de desarrollo. Al final del asesoramiento, ya sea realización del proyecto del cliente, ya sea fin de la relación sin acuerdo, el asesor deberá transmitir al socio una **ficha de seguimiento**. Durante la realización del proyecto del cliente, se realizará una evaluación para verificar que el contenido del servicio sea realmente el descrito en la ficha y el plan de acción. Al final del asesoramiento, el cliente responderá a una evaluación final llenando un **informe final del proyecto y una ficha de evaluación**.

**Anexo 2. Ficha de registro**



CÁMARA DE COMERCIO Y  
DE INDUSTRIA DEL GERS  
Place Jean David- B.P.10181  
32004 AUCH Cedex

**FICHA DE REGISTRO**

<b>SU IDENTIDAD</b>
<b>Nombre de la Institución :</b>
<b>Naturaleza jurídica :</b>
<b>Organismo estatal</b> <input type="checkbox"/>
<b>Organismo regional</b> <input type="checkbox"/>
<b>Entidades locales</b> <input type="checkbox"/>
<b>Entidad pública</b> <input type="checkbox"/>
<b>Otros organismos de derecho público</b> <input type="checkbox"/>
<b>Entidades sin ánimo de lucro</b> <input type="checkbox"/>
<b>Entidades con ánimo de lucro</b> <input type="checkbox"/>
<b>TÉLEFONO</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>
<b>SU SECTOR DE ACTIVIDAD</b>
Explique la naturaleza de su organismo o empresa y las actividades desarrolladas
<b>SU EMPRESA (nombre, fecha de creación, volumen de negocios, empleados, etc.)</b>

**CARACTERÍSTICAS DEL ASESOR REQUERIDAS**

--

**Anexo 3. Plan de acciones**



CÁMARA DE COMERCIO Y  
DE INDUSTRIA DEL GERS  
Place Jean David- B.P.10181  
32004 AUCH Cedex

**PLAN DE ACCIONES**

EMPRESA	ASESOR
Nombre :  Denominación social :	Nombre :  Denominación social :
<b>FIRMA DE LA CONVENCIÓN</b>	SÍ  NO
<b>SEGUIMIENTO DE LOS ENCUENTROS</b>	
Fecha	Lugar
<b>INFORMES</b>	
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>	

**PRINCIPALES OBJETIVOS A ALCANZAR**

**GESTIÓN**

**CONTABILIDAD**

**ACCIÓN COMERCIAL/MARKETING**

**CADENA DE DISTRIBUCIÓN Y DE VENTA**

**PROMOCIÓN/PUBLICIDAD**

**ENTORNO JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO**

**OTROS**

*Especificar*

--

**COMENTARIOS**

--

Hecho en ..., el

Firma

Socio

--

**Anexo 4. Ficha de informe mensual**



CÁMARA DE COMERCIO Y  
DE INDUSTRIA DEL GERS  
Place Jean David- B.P.10181  
32004 AUCH Cedex

**FICHA DE INFORME MENSUAL**

<b>FECHA DEL ENCUENTRO :</b>		
<b>EMPRESA</b>		<b>ASESOR</b>
<b>INFORME</b>		
<i>(Describir en 4 o 5 líneas las evoluciones en el plan de acciones, los éxitos y dificultades experimentados...)</i>		
Hecho en _____, el _____		
Firma Socio	Firma Asesor	Firma Empresa



**Anexo 5. Ficha de evaluación**

**Cuestionario de satisfacción**

Tema :

Fecha :

Empresa:

Actividad :

Asesor:

1 - ¿Ha sido bien acogido en la CCI del Gers?  Sí  No, ¿por qué?

-----

2 - ¿Esta sesión ha respondido a sus expectativas?

Sí  No, ¿por qué?

3 - ¿Esta sesión corresponde a lo que había leído en la descripción de los servicios?

Sí  No, ¿por qué?-----

4 - ¿Cuál es su nivel de apreciación global de la sesión?

Muy satisfactorio  Satisfactorio  Moderadamente satisfactorio  No satisfactorio

5 - ¿La organización de la sesión ha respondido a sus necesidades?

	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamente satisfactorio	No satisfactorio
Duración				
Soporte de trabajo				
Documentos distribuidos				

6 - ¿La cualificación/competencia del asesor ha sido satisfactoria?

	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Moderadamente satisfactorio	No satisfactorio
Recepción, escucha				
Claridad de la intervención				
Contenido de la intervención				
Respuestas, análisis de sus preguntas				

7 - ¿Cuál es el resultado de esta sesión?

Información pertinente para mejorar mi ámbito de competencia/para mi actividad	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Intercambio de información, de experiencias, ideas entre profesionales	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Identificación de una competencia exterior pertinente	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Identificación de fuentes de financiación disponibles	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Encuentro de herramientas, métodos, modos de trabajo de otras empresas	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Encuentro de una nueva norma, nuevas exigencias reglamentarias	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
No resultado (información inadecuada)	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Otros	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

8 - ¿En su opinión, qué temas deben ser tratados en las próximas sesiones?

-----

9 - Después de esta sesión, necesita:

más información:

una formación:

un seguimiento individual por la CCI:

otro:  Gracias por especificar.....

**Anexo 6. Ficha técnica: la transferencia de conocimiento**

<b>e-Incorporate II</b>	
<i>Ficha descriptiva buena práctica</i>	
<b>Red de asesores TIC para autónomos y microempresas</b>	
<b>Título</b>	
<b>Origen de la buena práctica: país y región</b>	
<b>Añadir una carta con la región del socio</b>	
<b>Breve resumen de la buena práctica</b>	
<b>Objetivos de la buena práctica</b>	
<b>Grupos destinatarios de la buena práctica</b>	
<b>Contexto, problema inicial y necesidades</b>	
<b>Proceso de implementación</b>	
<b>Planning (periodo y principales etapas)</b>	
<b>Organismos implicados en la implementación de la buena práctica</b>	
<b>Actividades</b>	
<b>Resultados cualitativos y cuantitativos</b>	
<b>Fuerzas y debilidades</b>	

<b>Dificultades y soluciones</b>		
<b>Diseminación y explotación de los resultados</b>		
<b>Posible transferencia de la buena práctica</b>		
<b>Futuras acciones y posibles mejoras</b>		
<b>Plan financiero</b>	Período cubierto por el presupuesto:	
	Gastos	Recursos humanos: Equipo: Subcontratación: Viajes y alojamiento: Otros gastos:
	Ingresos Fondo europeo en € Fondos públicos nacionales en € Fondos privados en €	
	TOTAL:	