



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA ASESORES EN EMPREDIMIENTO DE EMPRESAS

Estructura

La **Asociación alemana de Iniciativa Empresarial (VDG)** trabaja desde 2004 en fomentar la creación de pequeñas empresas. Objetivo principal de la organización es involucrar a los agentes políticos, económicos y sociales en la mejora de las condiciones para el emprendimiento de empresas. Su aportación más destacada ha sido la creación de un sistema de acreditación para los asesores en emprendimiento que posibilita la profesionalización y el establecimiento de unos estándares mínimos en el sector.

La organización inglesa **Sfedi**, fundada en el año 1996, facilita a los emprendedores y a los asesores en emprendimiento toda una serie de herramientas y estándares. Su gran utilidad les ha valido para ser reconocidos por el gobierno Inglés como la organización nacional encargada en el establecimiento de estándares en el apoyo al emprendimiento.

Gracias a la experiencia acumulada de estas dos organizaciones y dentro de nuestro compromiso para extender nuestra experiencia al resto de Europa, es nuestro placer poder incorporar nuevos socios europeos con el objetivo de crear un espacio europeo común en el sector del apoyo a la creación de empresas. Para ello hemos desarrollado la siguiente estructura organizativa con el fin de involucrar la gran variedad de redes de asesores que existen en Europa. La estructura se divide entre Centros de Excelencia y Centros de Acreditación.

El **Centro de Excelencia** se situaría en una perspectiva europea, fundando las bases de un sistema homogéneo que posibilite el reconocimiento profesional de los asesores en creación de empresas a lo largo y ancho de Europa.

En resumen el Centro de Excelencia se encargaría de las siguientes funciones:

- Coordinar los Centros de Acreditación en toda Europa.
- Implementar un sistema de gestión de calidad homogéneo.
- Diseño e implementación de materiales de trabajo estructurados.
- Identificar, confeccionar y ofertar mejores prácticas para los asesores en creación de empresas.
- Coordinación entre legisladores/ instituciones públicas y los asesores en creación de empresas para la continua mejora del sistema.

El Centro de Excelencia estaría compuesto por un Consejo de Acreditación, quienes discutirán y acordarán las líneas a seguir, un Grupo Asesor, encargado de entablar las comunicaciones con los expertos europeos más relevantes y las autoridades/ organizaciones europeas que trabajan en el emprendimiento de empresas, y una secretaria encargada del funcionamiento operativo y la coordinación administrativa de los Centros de Acreditación.



COMMUNITY OF PRACTICE ON INCLUSIVE ENTREPRENEURSHIP WORKGROUP QUALITY MANAGEMENT

Los **Centros de Acreditación** trabajarán a nivel nacional o regional, siendo su principal labor acreditar a los asesores:

- Certificaciones en base a los requerimientos del Centro de Excelencia.
- Gestión y organización de las redes de asesores en emprendimiento.
- Gestión y administración del proceso acreditativo.
- Tendrán libertad en desarrollar sus propios programas de formación y evaluación.

Acreditación

El sistema de acreditación se compone de **dos niveles**. La certificación de **primer nivel** esta dirigida a aquellos asesores en creación de empresas que tienen **menos de dos años de experiencia o no cumplen algún requerimiento de los criterios de acceso**. A ellos se les exige transcurrir por las siguientes fases:

- **Criterios de acceso:** Demostrar competencias empresariales, financieras, psicológicas y pedagógicas. Demostrar proceso de calidad existente, si hubiese (como documentan, evalúan y realizan el proceso de asesoramiento)
- **Reunión informativa y entrevista personal:** Se establece un perfil profesional individualizado de asesor y se dan recomendaciones en caso de haber lagunas en los conocimientos o habilidades del asesor.
- **Formación:** Dependiendo de las necesidades establecidas en el perfil, el asesor recibirá módulos de formación en temas como: acceso a la financiación, conocimientos intersectoriales (aspectos económicos y legales, marketing etc.), características regionales/ locales específicas, técnicas de asesoramiento/ evaluación orientadas al cliente, código de conducta etc.
- **Prueba:** Se evaluarán los conocimientos y habilidades del asesor a través de una prueba oral o escrita (por determinar). Se firmará el código de conducta.

Con el certificado de primer nivel el asesor estará acreditando conocimientos básicos, habilidades y técnicas de asesoramiento imprescindibles para un asesor en creación de empresas. La **validez** de este certificado es de **dos años** y una vez transcurridos el asesor deberá acceder al certificado de segundo nivel.

El **certificado de segundo nivel** esta dirigido a aquellos asesores que disponen de una acreditada **experiencia de mas de dos años** asesorando a emprendedores. Para el logro de este certificado se deberán cumplimentar los siguientes requerimientos:

- **Criterios de acceso:** *idem* certificación primer nivel.
- **Recomendaciones:** el asesor deberá demostrar dos/cuatro casos de asesoramiento en el que otro asesor tome parte como observador. A su vez



COMMUNITY OF PRACTICE ON INCLUSIVE ENTREPRENEURSHIP WORKGROUP QUALITY MANAGEMENT

deberá demostrar haber realizado como mínimo 20 casos en los últimos dos años.

- El asesor firmara el **código de conducta** y con ello adquirira el certificado de segundo nivel. Su **validez** sera de **dos años**, una vez transcurridos el asesor sera re-evaluado.
- La **re-evaluación** consiste en que el asesor participe en el transcurso de los dos años en **dos coloquios** como mínimo (uno por año).

Pasos a seguir para el establecimiento de un Centro de Acreditación

1. Análisis de base

- a. Se concretara el radio de acción del Centro de Acreditación. Se tendrá que determinar si el servicio de acreditación abarcara solamente a los Agentes de Empleo y Desarrollo Local o también a aquellos asesores que no pertenecen a este grupo.
 - b. **Profiling Tool:** una vez concretado el grupo de asesores a quienes se dirigirá la oferta de acreditación se realizara un análisis de las necesidades existentes en conocimientos, habilidades, experiencia y técnicas de aproximación al cliente. Para ello todos los asesores recibirán un cuestionario que deberán cumplimentar.
 - c. Analizadas las necesidades de los asesores se diseñaran módulos de formación adaptados. El numero y/o la amplitud de los módulos de formación dependera de los recursos regionales disponibles.
2. Se determinaran los **criterios de acceso y el sistema de prueba/ examen**.
 3. Se determinara como **administrar y documentar** el proceso.
 4. Paralelo a lo anterior se determinara el **sistema de colaboración** entre el Centro de Excelencia y el Centro de Acreditación. Una vez fijados los puntos se firmara un convenio de colaboración.
 5. **Recursos y costes:** Todos los costes para el análisis, la implementación y trabajo operativo entran dentro del proyecto CoPIE. Por parte de BIC Galicia o las otras instituciones que participan dentro del proyecto CoPIE se tendrán que poner recursos humanos a disposición. El numero de recursos humanos necesarios dependera en como de rápido se quiera implementar el sistema y acreditar a los asesores.