	Versión: 02
	Código: GIC-F-048

Proceso Gestión de la Innovación y Competitividad

Formato Indicadores Plan de Mejora

a. INFORMACIÓN GENERAL

Regional	Huila	Centro de Formación	Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Extensionista	Jane Carolina Herrera	Periodo de Atención	13 de Marzo al 11 de junio de 2023.

DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social	**Wilmar Jair Sanabria Rodriguez**	Nombre Empresario	**Wilmar Jair Sanabria Rodriguez**
Nit	**1057587682**	Fecha de concertación:	20 de marzo de 2023
Nombres de otros asistentes	**Laura Marcela vega**		

Grado de madurez digital	Analógico	Nivel	No aplica	Fecha proyectada de inicio	20 de Marzo de 2023	Fecha estimada finalización	Junio 11 de 2023

b. IDENTIFICACIÓN NECESIDADES

Necesidad	Dimensión	Perspectiva	Prioridad
No cuenta con una estrategia de gestión tecnologica definida La organización tiene debilidades frente a estrategias de comunicación y marketing a través de herramientas digitales que para posicionamiento de la empresa o venta de sus productos o servicios. La relación con los clientes es muy débil.	Económica - Empresarial	Crecimiento y Aprendizaje	Alta
La empresa aún no se apoya en la tecnología, para la gestión de información, publicidad y ventas de la empresa que le permitan darse a conocer a través de medios digitales	Técnica-Tecnológica	Procesos	Alta
No se cuenta con herramientas para una efectiva gestión de la información de los clientes, que permita conocer sus expectativas, mejorar su satisfacción, y por tanto, asegurar la fidelización de los clientes y recompra de los productos y servicios.	Económica - Empresarial	Clientes	Alta
Carencia de sistemas de información adecuados para una correcta gestión de datos, y sin la necesaria integración de la información que permita la toma de decisiones basada en conocimiento del negocio.	Técnica-Tecnológica	Clientes	Media

c. PRIORIZACION DE NECESIDADES.

Nivel Prioridad	Necesidades	Temática Asociada	Herramientas digitales - tecnológicas / Metodologías	Resultado esperado
1	No cuenta con una estrategia de gestión tecnologica definida La organización tiene debilidades frente a estrategias de comunicación y marketing a través de herramientas digitales que para posicionamiento de la empresa o venta de sus productos o servicios. La relación con los clientes es muy débil.	Alinear Estrategias digitales y las comerciales como una sola. Establecer medios básicos para prestación de servicios Antes, durante y despues de la venta.	Modelo de Negocios ; DOFA,Pestel; Canvanizer, google trends y/o Analitics	Lograr que el empresario conozca en detalle el analisis situacional de su empresa, sus fortalezas debilidades, oportunidades y amenazas de su negocio en el mundo digital y pueda generar modelos de negocios enfocados en desarrollar la propuesta de valor y el segmento de clientes de la empresa.
2	La empresa aún no se apoya en la tecnología, para la gestión de información, publicidad y ventas de la empresa que le permitan darse a conocer a través de medios digitales	Crear y fortalecer canales digitales inexistentes e implementar el uso de herramientas para publicitar dichos canales.	Canales digitales :Páginas Web (kolau-Google) etc);:LINKEDIN,Instagram; Facebook y Goolge my business.	Lograr que el empresario cree y gestione por si mismo las redes sociales y canales digitales con los cuales no contaba y/o gestionar los que tenia de mejor manera.; tambien logre procesos para posicionamiento de su marca y la presencia digital efectiva.
3	No se cuenta con herramientas para una efectiva gestión de la información de los clientes, que permita conocer sus expectativas, mejorar su satisfacción, y por tanto, asegurar la fidelización de los clientes y recompra de los productos y servicios.	Usar herramientas de segmentación e identicación de necesidades y requerimientos del clientes. Inicie la construcción de estrategias omnicanal	Segmento de clientes, propuesta de valor, Buyer persona, Google trends; Perfil de negocio en google.	Plan de marketing estrategico digital, segmento de clientes , comportamiento de consumidores, buyer persona.(antes, durante y despues de la compra).

Proceso Gestión de la Innovación y Competitividad

5	Carencia de sistemas de información adecuados para una correcta gestión de datos, y sin la necesaria integración de la información que permita la toma de decisiones basada en conocimiento del negocio.	Generar el trabajo colaborativo al interior de la organización permite establecer momentos de encuentros fructiferos para la captación de ideas de cada uno de los colaboradores. Desarrollar contenido de interés para canales de comunicación abiertos online.	Trello, Workspace google, perfil de negocio en buscador, canva	Apropiar y manejar herramientas colabortivas para la gestión de tareas en la empresa.

Recomendaciones del Asesor y/o Consultor Extensionista:	Continuar con las actividades relacionadas el proceso de Implementación, Gestión y Optimización de los procesos, Canales digitales y líneas de negocio hacia la transformación digital de la empresa; Principalmente fortaleciendo el aprendizaje continuo en conocimientos de herramientas digitales (operaciones y procesos comerciales) , formación en Experiencia de Usuario -Cliente y transferir el conocimiento aprendido para crear nuevas estrategias y acciones para replicar en la organizacion y fortalecer el Modelo de Negocio en el mundo digital.

DIMENSION ECONÓMICA - EMRPESARIAL
d. IDENTIFICACION DE INDICADORES

Selección de los indicadores claves KPIs de impacto de transformación digital, a alcanzar en el periodo de intervención en la Empresa.

Indicador	Dimensión	Valor Variable 1	Valor Variable 2	Línea Base	Fecha medición inicial
Formación del personal para digitalización	Humana	0	2	0%	14/03/2023
Procesos optimizados a través de la digitalización	Técnica-Tecnológica	0	3	0%	14/03/2023
Nuevos canales digitales	Económica - Empresarial	1	5	20%	14/03/2023
Participación de colaboradores	Técnica-Tecnológica	0	2	0%	

DIMENSION TÉCNICA - TECNOLÓGICA.
e. PLAN DE MEJORA

Concertación de actividades entre empresario y extensionista tecnológico para la apropiación y uso de herramientas, tecnologías, metodologías y demás que le permitan mejorar a la empresa su grado de madurez digital.

Actividad	Recursos Necesarios	Responsable	Resultados Esperados
Análisis de la situación actual de la empresa y comprensión de la transformación digital en el modelo de negocios, procesos y en los clientes.	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales(	Empresario / extensionista	Analisis Situacional de la Empresa para alinear la estrategia digital y la comercial en una sola, DOFA. PESTEL y modelo de Negocios (Propuesta de Valor y Segmento de Clientes.) Establecer medios basicos para la prestación del servicio y/o producto en el mundo digital: antes, durante y despues de la compra.
Crear y/o Actualizar los canales digitales como presencia en la web y mejorar el posicionamiento de su marca, creando contenido de valor y su gestión para atracción de clientes.	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales: google my negocio y principales redes sociales del segmento de mercado.	Empresario / extensionista	Aumento de la utilización de canales de comunicación y eficiencia en el tiempo de información con clientes antiguos y nuevos (1. Perfil de negocio en google, 2. Redes sociales y/o Págian web.)
Conocer las diferentes herramientas digitales para crear contenido(video, imágenes, edición etc, para crear publicidad, portafolio de productos	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales: Pixabay, freepick, uso del telefono inteligente)	Empresario / extensionista	que el empresario aprenda a usar las diferentes herramientas para conseguir imágenes, editar videos y pueda crear contenido de calidad (imágenes, videos ; etc) con las palabras claves de su negocio en las diferentes redes y/o pagina web.
Levantamientos y Diseño del modelo de negocio.	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales(	Empresario / extensionista	Entender y comprender el modelo de negocio de la empresa en los 9 bloques de construnnión para desarrollar un buen plan estrategico digital.
Identificar el Segmento de Clientes y Embudo de Ventas para crear contenido digital.	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales(	Empresario / extensionista	conocimiento profunod de el Segmento de clientes de la empresa y Buyer persona y como interactuar con el embudo de ventas.

Proceso Gestión de la Innovación y Competitividad

Participar en Talleres Teorico -prácticos en Herramientas y gestión digital.	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales(	Empresario / extensionista	Cursos digitales certificados -adquirir y transferir conocimientos sobre las herramientas y estrategias digitales para mejorar la empresa.
Realizar mapeo de procesos y posible digitalización de estos para Incorporar Herramientas Tecnologicas al modelo de negocio de la empresa.	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales(Trello, google gsuite; Google mi negocio	Empresario / extensionista	Digitalización de Procesos en el area comercial y/o Mercadeo de la empresa.
Plan de Marketing Estrategico iniciando con Presencia, Mejoramiento y Fortalecimiento :Canales digitales : (Página web, Redes sociales, Mensajería y. Entre otros)	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales(	Empresario / extensionista	Implementar herramienta para mejorar la gestión y seguimiento de clientes en Nuevos canales , Nuevos canales de comunicación (whatsapp- redes sociales y de ventas (Market place)
Desarrollar un sistema de recolección de datos de cada los clientes mediante uso de tecnologías digitales	Computador, Conectividad a internet,celular, Recurso Humano de la Empresa. /Plataformas digitales(Forms y/o CRM, Hubspot)	Empresario / extensionista	Incremento del control de la información en tiempo real; Base de datos y/o CRM para la gestión de clientes.

DIMENSION HUMANA

f. Formación hacia la digitalización

Los itinerarios de formación propiciaran la integración de conocimientos, habilidades y destrezas que aporten a las competencias basicas y transversales del Empresario, acorde con las necesidades priorizadas.

Cursos o temáticas en la que requiere cualificación del talento humano el Empresario	Cursos		**Observaciones**
		1.Marketing Digital (redes, contenido, estrategias etc)	
		2. Creación de contenido digital	
		3.Herramientas digitales.	

Cursos o temáticas en que requiere cualificación del talento humano el Equipo de colaboradores	Cursos		**Observaciones**	Nombre de las personas que participaran en la formación de talento Humano		**Observaciones**
		1. Competencias laborales SENA.			1.Wilmar Jair Sanabria Rodriguez	
		2			2.Anggi Lorena perdomo garcia	
		3			3.Laura Marcela vega	
		Ninguna	X		Ninguno	

Este documento suscrito por ambas partes se considera concertado y aprobado, para desarrollar las actividades desagregadas y contenidas en el plan de mejora, así como generar las estrategias, acciones y dinámicas a que haya lugar, entre el Empresario y el Extensionista Tecnológico, de tal manera que permitan mejorar los indicadores económicos priorizados durante el periodo intervención y los resultados proyectados. A su vez, define la formación de itinerarios que se adelantarán y certificarán durante el periodo de intervención. Finalmente, es importante aclarar que las partes mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiados entre ellas.

Firma

	
Representante Legal de la Empresa/Líder del Proceso	Extensionista Tecnológico