

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UEN DE INCUBACIÓN



**VERSIÓN 1**

**Fecha: 30/07/2015**

<b>ELABORADO POR</b> <b>DANIEL L. HOYOS</b> <b>BERNAL</b>	<b>REVISADO POR</b> <b>JAIME DORADO</b>	<b>APROBADO POR</b> <b>ANDRES MAYA</b> <b>SANTACRUZ</b>
---	--	---

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
1. OBJETIVO DEL MANUAL .....	5
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL .....	6
3. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL .....	6
4. SIMBOLOGÍA UTILIZADA .....	7
5. CONCEPTOS, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS DEL MANUAL .....	8
6. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ..	10
7. PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	11
7.1. PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....	12
7.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	12
7.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	13
7.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	14
7.2. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	15
7.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	15
7.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	16
7.2.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	17
8. PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	18
8.1. PROCEDIMEINTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS .....	19
8.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	19
8.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	20
8.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	21
9. PROCESO DE ATRACCIÓN DE EMPRENDEDORES .....	22
9.1. PROCEDIMIENTO DE SENSIBILIZACIÓN.....	23
9.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	23
9.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	24
9.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	25
9.2. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN.....	26
9.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	26

9.2.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	27
9.2.3.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	28
10.	PROCESO DE INCUBACIÓN BASADA EN PRODUCTO .....	29
10.1.	PROCEDIMIENTO INCUBACIÓN INICIAL DE PRODUCTO .....	30
10.1.1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	30
10.1.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	31
10.1.3.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMEINTO .....	33
10.2.	PROCEDIMIENTO DE INCUBACIÓN AVANZADA DE PRODUCTO .....	35
10.2.1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	35
10.2.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	36
10.2.3.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	38
11.	PROCESO DE INCUBACIÓN BASADA EN SERVICIO .....	40
11.1.	PROCEDIMIENTO DE INCUBACIÓN INICIAL DE SERVICIO .....	41
11.1.1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	41
11.1.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	42
11.1.3.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	43
11.2.	PROCEDIMIENTO DE INCUBACIÓN AVANZADA DE SERVICIO .....	44
11.2.1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.....	44
11.2.2.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	45
11.2.3.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	46
ANEXOS	.....	47
	FORMATO INFORMACIÓN GENERAL .....	47
	FORMATO REPORTE DE ENTREVISTAS .....	48
	FORMATO KEY METRICS .....	49
	FORMATO FICHA DE SERVICIO .....	50
	FORMATO BASE DE DATOS CLIENTES .....	51

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Estratégica de Negocio de Incubación no cuenta con un documento donde se visualicen los procesos que esta UEN realiza, razón por la cual se hace imperativo definir de manera clara y uniforme los procedimientos que permitan el cumplimiento de estas gestiones.

En este Manual se describen los Procesos Misionales que se desarrollan en la UEN Incubación, de la Corporación Clúster CreaTIC, detallando de manera ordenada y secuencial las principales actividades y tareas de cada Procedimiento para establecer de forma estandarizada las mejores prácticas para realizarlos.

Así mismo, contiene en detalle los Diagramas de Flujo que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas actividades que se desarrollan en los procesos, precisando sus responsabilidades, los formatos que se utilizan y los recursos que se utilizan en cada una de las actividades que conforman cada Procedimiento.

Con la elaboración del presente Manual de Procesos para la UEN Incubación, se brinda a todas las que hacen parte de esta Unidad Estratégica una guía unificada para realizar todos los procesos misionales que permiten el cumplimiento de los objetivos de la UEN.

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

### **Objetivo General.**

Este documento tiene como propósito fundamental describir los procedimientos con base en los procesos y las rutinas de trabajo que deben ser agrupadas de tal manera que faciliten la consulta y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las diferentes actividades, para que sirva como herramienta de trabajo y contribuya con el cumplimiento eficaz y eficiente de la misión de la UEN de Incubación y por ende con el cumplimiento de la misma como un todo dentro de la Corporación Clúster CreatiC

### **Objetivos Específicos**

Contar con un Documento estándar que regule los Procesos misionales y estratégicos de la UEN de Incubación, y que defina las actividades pertinentes para el cumplimiento del proceso, para así, permitir el fiel cumplimiento de los objetivos de la Unidad Estratégica.

Documentar de forma ordenada cada una de las actividades que se realizan para el cumplimiento del proceso misional de la UEN.

Servir de guía y control en las diferentes coordinaciones.

Contar con un insumo que permita generar oportunidades de mejoramiento de procesos.

## **2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL**

El Manual de Procesos Misionales está dirigido específicamente a la Unidad Estratégica de Negocios de Incubación; y a todos los funcionarios que tengan un vínculo con la Unidad Estratégica.

La utilización y observancia de los lineamientos contemplados en este Manual de Procesos, son de obligatorio cumplimiento para todos y cada uno de los funcionarios que hagan uso de los servicios prestados por la UEN Incubación.

## **3. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL**

Los manuales de procesos están orientados a recoger sistemáticamente los procesos y procedimientos que faciliten al personal de la organización el cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas. Es por ello que deben ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las fases o etapas contenidas en cada proceso y de las actividades que incluyen cada procedimiento.







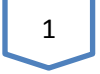
Siempre habrá mejores formas de realizar los procesos y de establecer los procedimientos, por lo que un manual no estará terminado plenamente, sino que deberá ser motivo de actualización permanente.

Cualquier modificación que se haga a los procesos o procedimientos, debe ser avalada y autorizada por la Dirección de Incubación. Para modificarse un proceso o procedimiento se registra el cambio en el formato control de actualizaciones. El registro se llevara de manera cronológica, incorporando al manual los respectivos documentos actualizados y extrayendo aquellos que han perdido vigencia.

El manual debe ser objeto de manipulación cuidadosa con el fin de garantizar un buen estado el instructivo.

#### 4. SIMBOLOGÍA UTILIZADA

La descripción y alcance de cada uno de los símbolos y convenciones adoptadas en el presente Manual, se describe a continuación:

CONVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
	<p><b>Terminal:</b> indica la iniciación o terminación de un procedimiento.</p>
	<p><b>Operación:</b> Representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva. Se utiliza para describir el trabajo de añadir información a cualquier documento o registro existente realizado manualmente.</p>
	<p><b>Decisión:</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos. La tendencia es a suprimir cada vez más este símbolo, ya que se considera que el proceso se diseña de manera positiva, es decir, se ejecuta como está previsto, evitándose preguntas innecesarias.</p>
	<p><b>Documento:</b> Representa cualquier tipo de comunicación y aporta información para que este se pueda desarrollar.</p>
	<p><b>Sentido de circulación del trabajo:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se ejecutan las distintas actividades.</p>
<p>A</p>  <p>B</p> 	<p><b>Conector: símbolo A y un número,</b> facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Normalmente se indica la continuidad de una actividad con otra mediante letras o números insertos en el símbolo. Si la conexión se hace dentro de la página o entre páginas.</p> <p><b>Símbolo B y un número,</b> cuando el enlace se da al final de una página con otra actividad al inicio de la siguiente.</p>

## 5. CONCEPTOS, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS DEL MANUAL

En primera instancia y como Marco de Referencia se precisa aclarar los siguientes términos:

**Modelo CANVAS:** Es una plantilla de gestión estratégica y Lean Startup para el desarrollo de nuevos modelos o documentar modelos de negocio existentes. Es un gráfico visual con elementos que describen propuesta de valor de una empresa, la infraestructura, los clientes, y las finanzas. Ayuda a las empresas a alinear sus actividades ilustrando posibles compensaciones.

**Storyboard:** Es un conjunto de ilustraciones mostradas en secuencia con el objetivo de servir de guía para entender una animación o seguir la estructura de un prototipo antes de realizarse. El storyboard es el modo de pre visualización que constituye el modo habitual de preproducción de un producto

**Prototipo:** Los prototipos son una representación limitada de un producto, permite a las partes probarlo en situaciones reales o explorar su uso, creando así un proceso de diseño de iteración que genera calidad.

**Plan de Marketing:** Es una herramienta básica de gestión que debe utilizar toda empresa orientada al mercado que quiera ser competitiva. En su puesta en marcha quedarán fijadas las diferentes actuaciones que deben realizarse en el área del marketing, para alcanzar los objetivos marcados.

**Métricas:** Es una herramienta que muestra el progreso y estado del producto, y permiten tomar decisiones respecto a este.

**Vigilancia Tecnológica:** Proceso organizado, selectivo y permanente, de captar información del exterior y de la propia organización sobre ciencia y tecnología, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios.

**Startup:** Es una empresa pequeña o mediana de reciente creación que parte de una idea de negocio innovadora y con el conocimiento de uno o más socios, generalmente pocos, para tratar de escalar esa pequeña idea hasta convertirse en un rentable negocio.

**Early Adopters:** Es una categoría de consumidor, generalmente de artículos tecnológicos, que por su afán de descubrimiento y curiosidad tecnológica, es el primero que adquiere artículos novedosos, mucho antes que en la fase de consumo de masa.

**Balance Score Card:** Es una herramienta que permite implementar la estrategia y la misión de una empresa a partir de un conjunto de medidas de actuación.



**UEN (Unidad Estratégica de Negocio):** Conjunto homogéneo de actividades o negocios desde el punto de vista estratégico, de modo que es posible formular una estrategia común, pero diferente de la estrategia adecuada para otras UEN. La estrategia de cada UEN es autónoma, pero no independiente de las otras UEN, ya que se integran en una misma estrategia de la empresa.

**Networking:** Red de contactos que sirven para incrementar el volumen de negocio gracias a un incremento de contactos rentables siguiendo una estrategia comercial o un plan de marketing y generando notoriedad hacia la empresa.

**CRM (Gestión de relaciones con los clientes):** Es un término de la industria de información para las metodologías, software y las capacidades de Internet por lo general que ayudan a una empresa gestionar las relaciones con los clientes de una manera organizada.

## 6. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

<b>Organización</b>	<b>Corporación Clúster CreATIC</b>		
<b>Dependencia</b>	<b>UEN Incubación</b>		
<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>ESTRATÉGICO</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Planeación Estratégica</b>	<b>Plan de Acción</b>
		<b>Seguimiento y Control</b>	<b>Ajustes de acciones e indicadores</b>
	<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>Sistematización de Experiencias</b>	<b>Repositorio de Experiencias</b>
<b>MISIONAL</b>	<b>ATRACCIÓN DE EMPRENDEDORES</b>	<b>Sensibilización</b>	<b>Conocimiento de la UEN Incubación</b>
		<b>Atención al Cliente</b>	<b>Inscripción de Emprendedores</b>
	<b>INCUBACIÓN BASADA EN PRODUCTO</b>	<b>Incubación Inicial</b>	<b>Validación Solución (Producto)</b>
		<b>Incubación Avanzada</b>	<b>Producto Terminado Early Adopters</b>
	<b>INCUBACIÓN BASADA EN SERVICIOS</b>	<b>Incubación Inicial</b>	<b>Análisis Del Servicio Segmentar el Mercado</b>
		<b>Incubación Avanzada</b>	<b>Primeras Ventas</b>

**7. PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA.**

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			RESPONSABLES: DIRECTOR DE INCUBACIÓN, COMITÉ DIRECTIVO, COORDINADOR DE CALIDAD	
OBJETIVO: Trazar las acciones necesarias para alcanzar la visión de la UEN de Incubación y la organización.		ALCANCE: Este proceso comprende desde la estructuración de un Plan Estratégico, su respectivo seguimiento y control hasta la Gestión del Conocimiento que permite tener un repositorio de experiencias.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
Entes Organizacionales externos. Planeación Administrativa y Financiera	Análisis del Entorno Presupuestos de la corporación	Planeación Estratégica	Plan de Acción Plan de Inversión y Proyectos	Entes de Control Gestión Administrativa y Financiera
Entes de Control Balance Score Card	Normatividad Reportes de Área	Seguimiento y Control	Revisión y Ajustes	Comité Directivo Gestión Administrativa y Financiera

## 7.1. PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

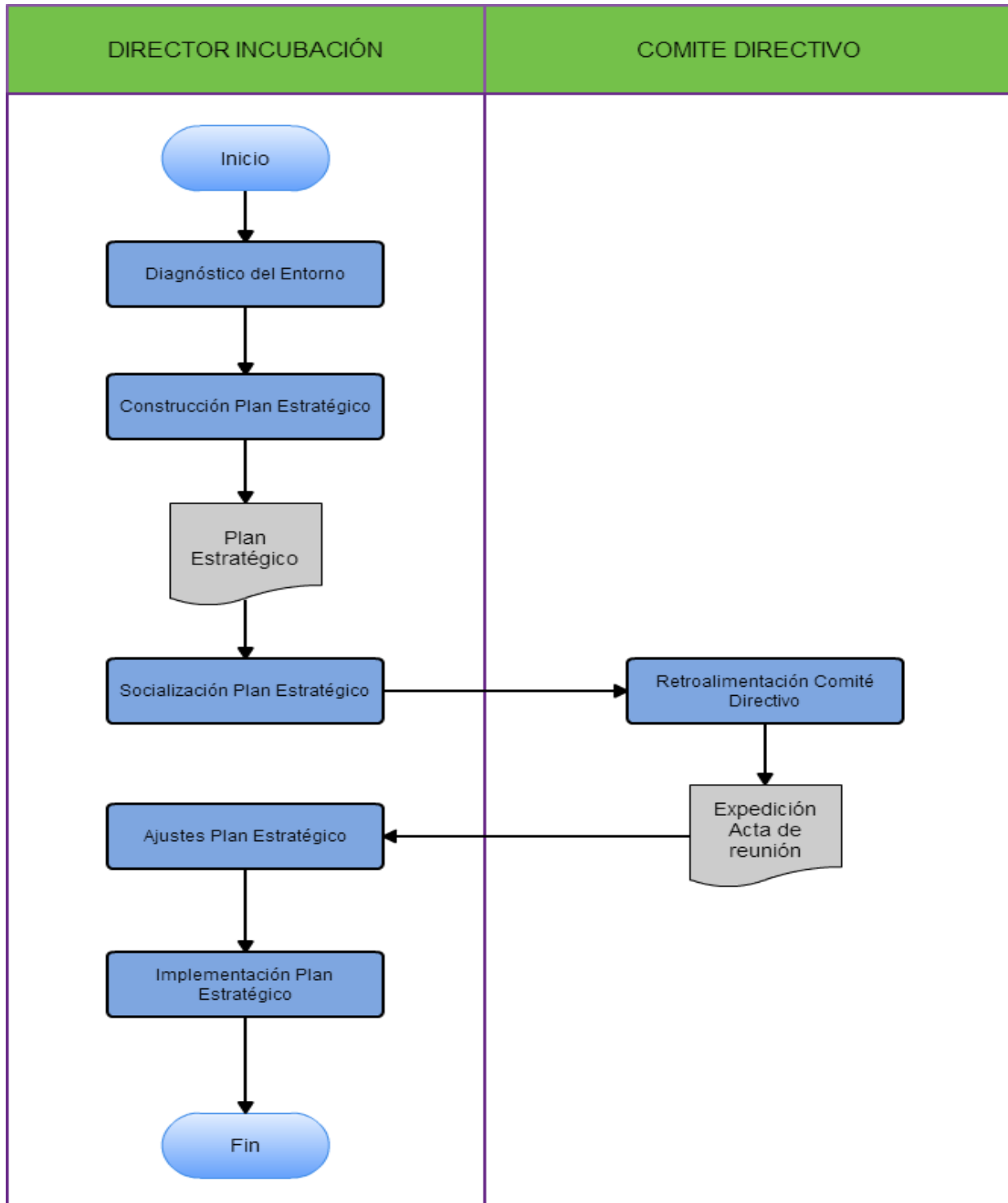
### 7.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>OBJETIVO</b>	Realizar la Planeación Anual de la UEN de Incubación que permita alcanzar el crecimiento y éxito en el ámbito empresarial.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Para la creación de la planeación estratégica se realiza un diagnóstico interno y externo de la UEN de Incubación para la construcción del plan de acción que se presenta ante el comité directivo de la corporación.</p> <p>La Planeación Estratégica es un procedimiento que se implementa anualmente, ya que es un entorno muy cambiante que muchas variables pueden hacer que las estrategias deban adaptarse a las nuevas tendencias del mercado.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	Director Incubación Comité Directivo
<b>DOCUMENTOS</b>	Plan Estratégico Acta de Reunión

### 7.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Diagnóstico del Entorno	Director Incubación	Se analiza el entorno tanto interno como externo para la definir que estrategias implementar para el cumplimiento de los objetivos.	
2	Construcción Plan Estratégico	Director Incubación	Elaboración del Plan Estratégico acorde a los lineamientos de la Corporación	Plan Estratégico
3	Socialización Plan Estratégico	Director Incubación	Se presenta ante el Comité Directivo de la corporación el plan estratégico a implementar	
4	Retroalimentación Comité Directivo	Comité Directivo	Se presenta ante la junta directiva de la corporación el plan estratégico a implementar en el tiempo ya definido	Acta de Reunión
5	Ajuste del Plan	Director Incubación	La junta directiva analiza el plan estratégico para tomar una decisión	
6	Implementación Plan Estratégico	Director Incubación	Si la junta directiva acepta el plan Estratégico continua con el proceso, de lo contrario deberá volver a la actividad 3	

### 7.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



## 7.2. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 7.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

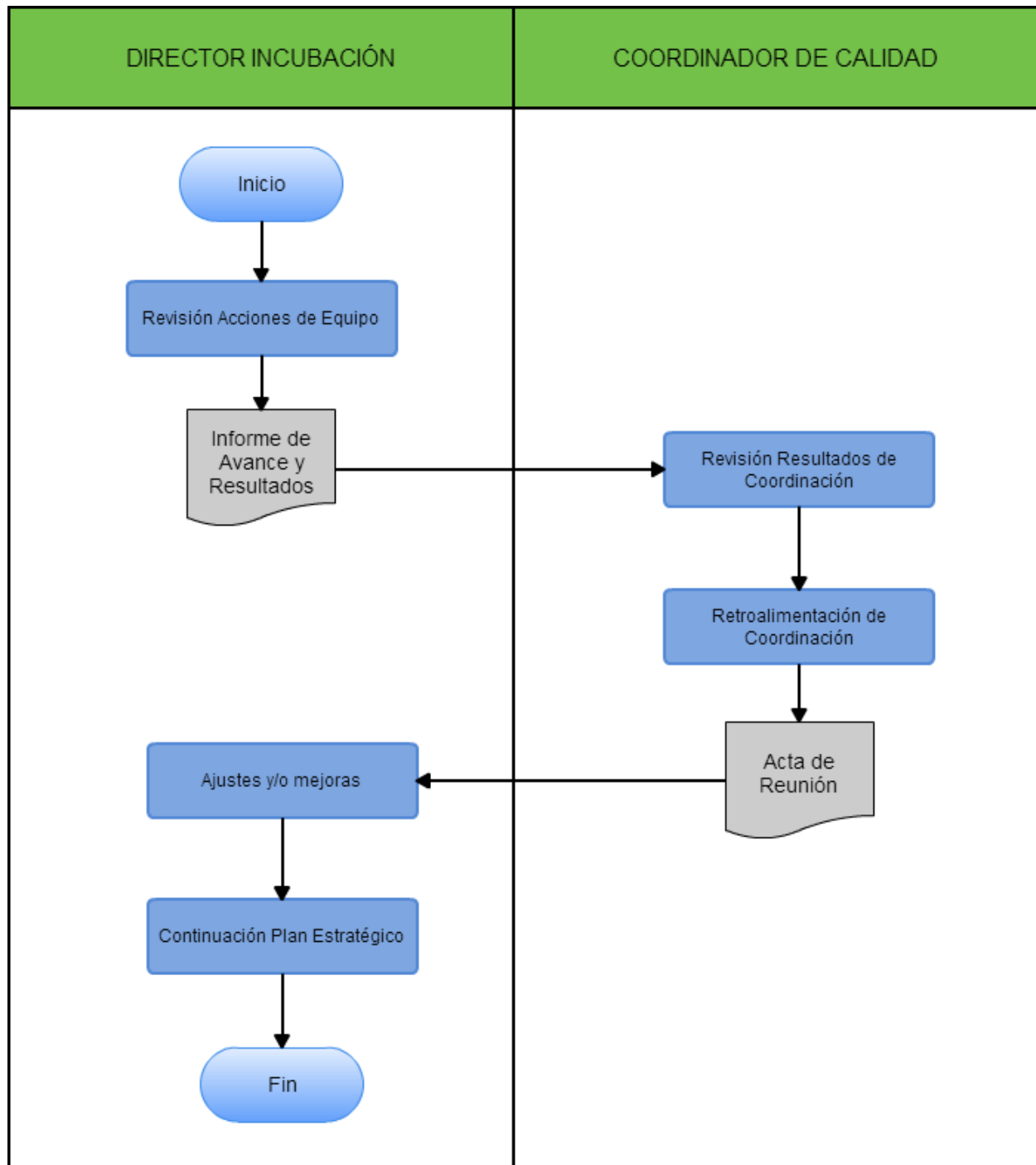
<b>OBJETIVO</b>	Realizar el seguimiento y evaluación de las metas planteadas en el Plan Estratégico y la correspondiente retroalimentación.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>El Seguimiento o monitoreo ha de efectuarse de forma continua a lo largo de la implantación del Plan y permite "controlar" en tiempo real la evolución y el desarrollo de las estrategias; pudiendo corregir y subsanar posibles carencias en su implantación aprobando nuevas metas a partir de los resultados obtenidos.</p> <p>La evaluación permite hacer un "corte" en un cierto tiempo y comparar el objetivo planteado con la realidad, para este seguimiento y evaluación se han aprobado una serie de indicadores, cuantitativos y cualitativos.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	Director Incubación Junta Directiva
<b>DOCUMENTOS</b>	Informe de Avance y Resultados Acta de Reunión

### 7.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Revisión Acciones de Equipo	Director Incubación	El Director de Incubación revisa y analiza los informes de cada uno del equipo de incubación para presentar los resultados.	Informe de Avance y Resultados
2	Revisión Resultados de Coordinación	Coordinador de Calidad	El Coordinador de Calidad realiza la debida revisión de los resultados de la Planeación Estratégica	
3	Retroalimentación de Coordinación	Coordinador de Calidad	El Coordinador de Calidad ya analizados los resultados recomienda los ajustes que se deben hacer para la obtención de los objetivos	Acta de Reunión
6	Ajustes y/o medidas de Mejora	Director Incubación	Realizar los cambios o ajustes para cumplir las metas propuestas.	
7	Continuación del Plan Estratégico	Director Incubación	Se continúa desarrollando el Plan Estratégico hasta una nueva evaluación.	



### 7.2.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



**8. PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			RESPONSABLES: UEN DE INCUBACIÓN, EMPRESA ASESORA	
OBJETIVO: Mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento, encargándose de reunir, analizar, almacenar y compartir el conocimiento e información de la organización.			ALCANCE; Este proceso inicia desde la recopilación de los Datos, la transformación de estos en información esencial hasta el archivo de esta información en el repositorio.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
Archivo	Recopilación de Información	Sistematización de Experiencias	Aprendizaje	Entes de Control
Panel de Expertos	Estudio de Líneas de Tiempo		Repositorio de Experiencias	UEN Incubación

## 8.1. PROCEDIMIENTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

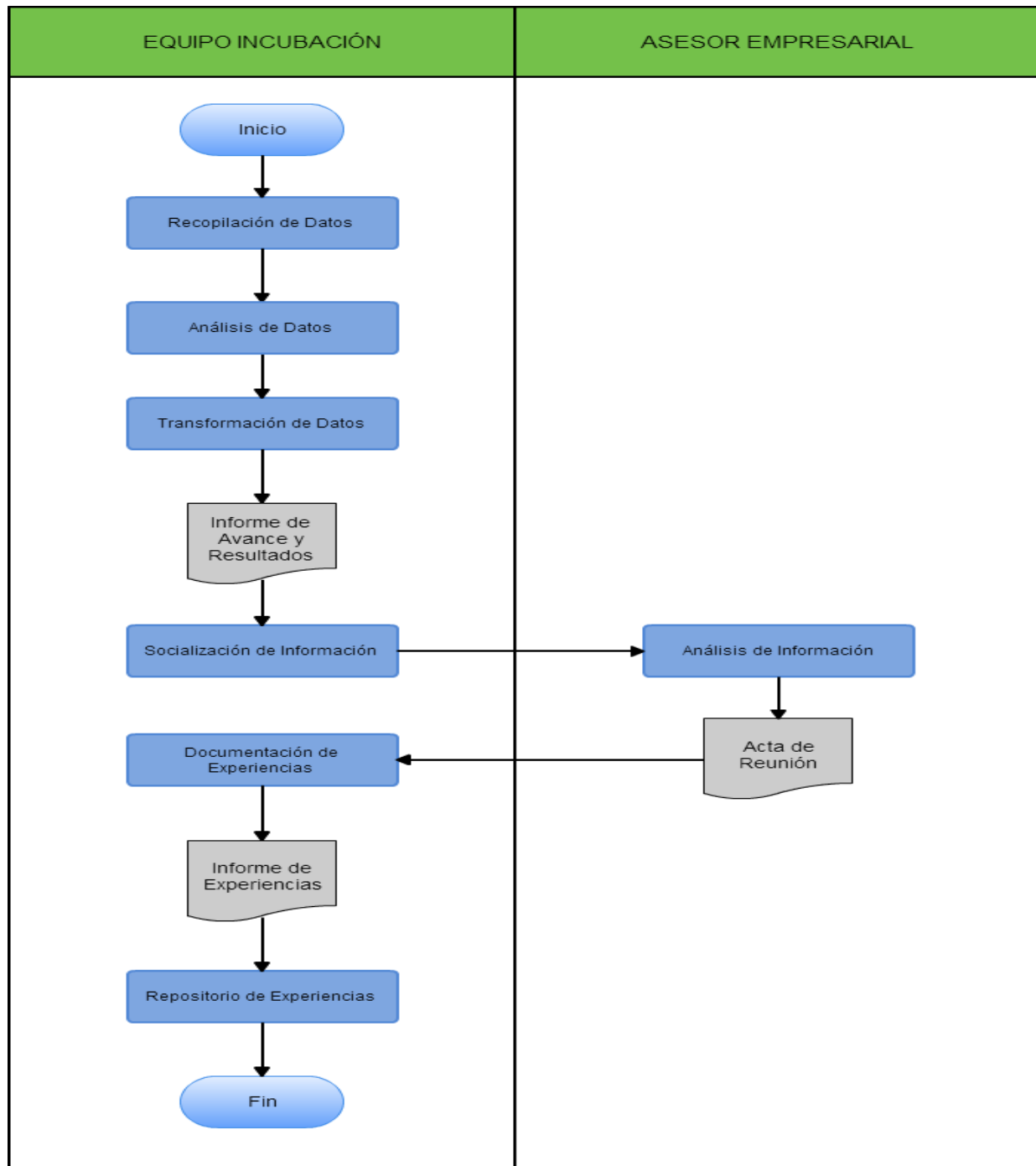
### 8.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>OBJETIVO</b>	Asegurar un eficiente tratamiento a la información producida de una organización.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>La Sistematización de Experiencias contribuye a mejorar la calidad de las decisiones que se adoptan dentro de la UEN de Incubación, al garantizar que aquellos a quien corresponde tomarlas disponen de información segura y fiable.</p> <p>Estas funciones requieren, de quienes desempeñan las labores de la Sistematización de Experiencias, un entendimiento profundo de los procesos que se desarrollan en la Unidad Estratégica, así como una constante monitorización del registro, organización y aprovechamiento de los datos.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	UEN de Incubación Empresa Asesora
<b>DOCUMENTOS</b>	Informe de Avance y Resultados Acta de Reunión

### 8.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Recopilación de Datos	Equipo Incubación	Se recopilan los datos que la UEN a través de un tiempo determinado ha producido	
2	Análisis de Datos	Equipo de Incubación	El equipo de Incubación analiza los datos para seleccionar los más relevantes y de mayor importancia	
3	Transformación de Datos	Equipo de Incubación	Se procede a la documentación de estos datos para crear una información que el asesor externo pueda analizar	Informe de Información recopilada
4	Socialización de Información	Equipo de Incubación	Se socializa ante el asesor la información de mayor relevancia encontrada	
5	Análisis de Información	Asesor Empresarial	El asesor analiza esta información entregada para determinar que procesos o actividades deben ser actualizadas	Acta de reunión
6	Documentación de Experiencias	Equipo de Incubación	El equipo documenta el aprendizaje obtenido de la asesoría	Informe de Experiencias
7	Repositorio de Experiencias	Equipo de Incubación	El documento se archiva en el repositorio de experiencias de la Unidad Estratégica.	

### 8.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



## 9. PROCESO DE ATRACCIÓN DE EMPRENDEDORES

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
PROCESO: ATRACCIÓN DE EMPRENDEDORES			RESPONSABLES: COORDINADOR SENSIBILIZACIÓN, ASESOR DE INCUBACIÓN, EMPRENDEDOR	
OBJETIVO: Identificar, interesar y brindar información a emprendedores y empresas de alto potencial con el objetivo de que se unan al proceso de Incubación de la UEN.		ALCANCE: Este proceso comprende desde la planeación de estrategias para atraer emprendedores hasta la atención del emprendedor presencial para brindarle información oportuna y que permita que haga parte del proceso de Incubación.		
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
CRM	Base de Datos	Sensibilización de Emprendedores	Cronograma de Sensibilización	Universidades
Planeación Estratégica	Presupuestos y tiempos		Plan de Acción	Empresas
Mercadeo y Comunicaciones	Plan de mercadeo y comunicaciones		Despliegue Campaña Mercadeo	Sociedad en General
Gestión Talento Humano	Normas y Políticas de Atención	Atención al Cliente	Políticas y Estrategias	Coordinación de Calidad
Entes de Control	Control de Flujo de emprendedores		Informe de Flujo de Usuarios	Comité Directivo
Usuarios	Percepción de Usuarios		Resultados de Satisfacción	

## 9.1. PROCEDIMIENTO DE SENSIBILIZACIÓN

### 9.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

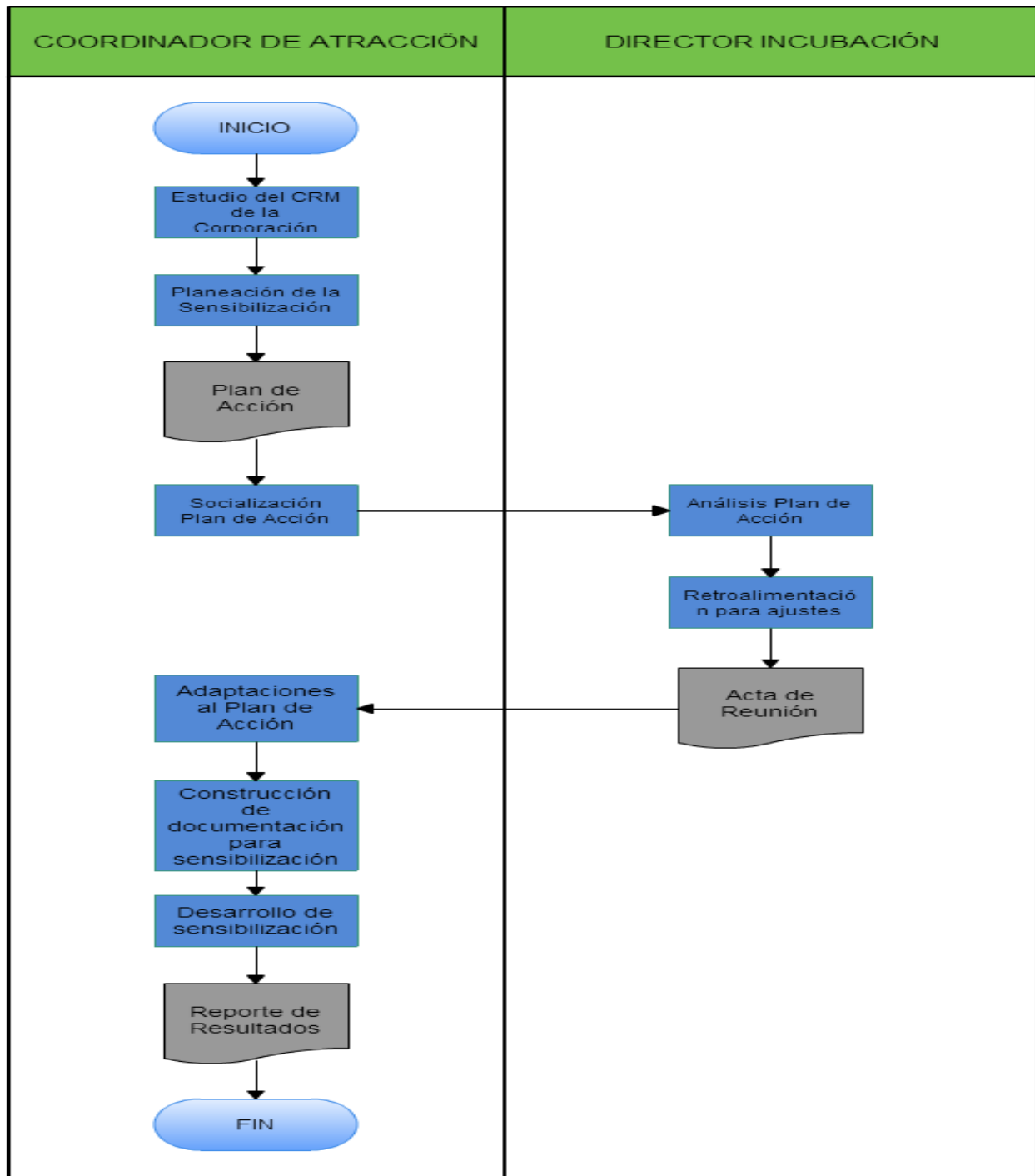
<b>OBJETIVO</b>	Promocionar y desarrollar las actividades de socialización a la comunidad de los servicios que ofrece la UEN de Incubación para desarrollar una startup
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>La sensibilización es considerada la primera Etapa del proceso de creación de empresas, por cuanto es la transformación del proyecto de vida hacia el emprendimiento.</p> <p>Estas charlas se desarrollan dentro de Universidades y espacios propios para motivar a las personas a crear su propia empresa, dando a conocer los servicios de la Corporación y la UEN de Incubación.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	<p>Coordinador de Atracción</p> <p>Director Incubación</p>
<b>DOCUMENTOS</b>	<p>Plan de Acción</p> <p>Acta de reunión</p> <p>Reporte Resultados</p>

### 9.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Estudio del CRM de la Corporación	Coordinador de Atracción	El coordinador estudia el CRM de la Corporación para elaborar una base de datos de contactos	
2	Planeación de la Sensibilización	Coordinador de Atracción	Elabora el Plan de Sensibilización para la atracción de emprendedores a la UEN	
3	Plan de Acción	Coordinador de Atracción	Plasma el Plan de Sensibilización en un Plan de Acción	Plan de Acción
4	Socialización Plan de Acción	Coordinador de Atracción	Socializa el Plan de Acción al Director de Incubación	
5	Análisis Plan de Acción	Directo Incubación	El Director analiza el Plan de Acción	
6	Retroalimentación para ajustes	Director Incubación	El Director corrige algunos ítems del Plan de Acción que el Coordinador pudo no tener en cuenta	Informe de Experiencias
7	Acta de Reunión	Director Incubación	Se firma el acta de reunión entre las dos partes	Acta de reunión
8	Adaptaciones al Plan de Acción	Coordinador de Atracción	El Coordinador ajusta el Plan de Acción según recomendaciones del Director	
9	Construcción de documentación para sensibilización	Coordinador de Atracción	El coordinador construye el material para las charlas de sensibilización	
10	Desarrollo de sensibilización	Coordinador de Atracción	Se desarrolla la sensibilización en diferentes lugares de la ciudad	
11	Reporte de Resultados	Coordinador de Atracción	El coordinador crea un reporte de resultados de la sensibilización	Reporte de Resultados



### 9.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



## 9.2. PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN

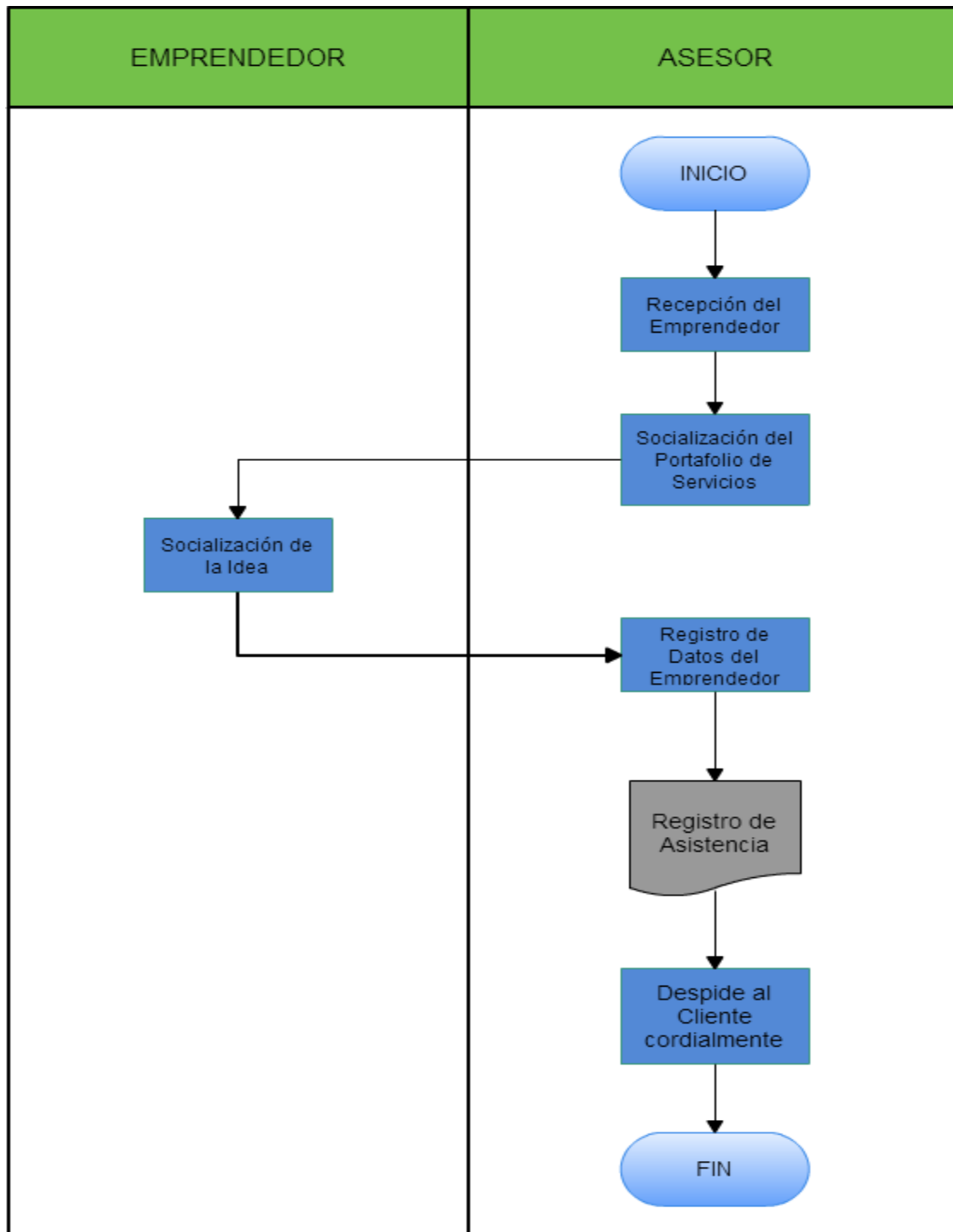
### 9.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>OBJETIVO</b>	Asesorar y presentar los servicios que la Unidad de Incubación ofrece y que responda a sus necesidades y deseos.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Escuchar al cliente activamente entendiendo sus necesidades y atendiendo sus requerimientos.</p> <p>Comprender cuáles son sus expectativas respecto a la UEN de Incubación y al proceso de creación de empresa, como también responder todas sus inquietudes acerca del servicio.</p> <p>Ofrecer todas las garantías y referencias que aseguren al cliente que su decisión es la más correcta.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	Asesor Incubación Emprendedor
<b>DOCUMENTOS</b>	Acta de reunión Información General

### 9.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Recepción del Emprendedor	Asesor Incubación	El asesor recibe cordialmente al emprendedor en la oficina	
2	Socialización del Portafolio de Servicios	Asesor Incubación	El asesor muestra el emprendedor el portafolio de servicios que ofrece la UEN de Incubación	Portafolio de Servicios
3	Socialización de la Idea	Emprendedor	Después de haber revisado el portafolio el emprendedor socializa su idea de negocio	
4	Registro de Datos del Emprendedor	Asesor Incubación	El asesor toma los datos del emprendedor para contactarlo para que haga parte del proceso de incubación	Formato Información General
5	Registro de Asistencia	Asesor Incubación	Toma de registro de asistencia a la sesión	Registro de Asistencia
6	Despide al Cliente cordialmente	Asesor Incubación	El asesor despide al emprendedor cordialmente, y poniendo la UEN de Incubación disponible para que vuelva	

9.2.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



### 10. PROCESO DE INCUBACIÓN BASADA EN PRODUCTO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
PROCESO: INCUBACIÓN BASADA EN PRODUCTO			RESPONSABLES: ASESOR DE INCUBACIÓN, ASESOR TECNOLÓGICO, MENTOR DE INCUBACIÓN, EMPRENDEDOR	
OBJETIVO: Proveer las condiciones necesarias que faciliten a los emprendedores, la creación de un nuevo producto en base tecnológica, mediante el acceso a espacios físicos funcionales, asesoría técnica, capacitación y desarrollo tecnológico.			ALCANCE: Este proceso comprende desde la firma de acuerdo del emprendedor con la Corporación hasta la consecución de clientes y primeras ventas del producto	
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
Gestión del Conocimiento Networking de Empresas Entes de Control	Documentos y entregables del Proceso Prestación de servicios Control de Emprendimientos	Incubación Inicial de Producto	Formatos de Proceso Correlación de Empresa-Emprendimiento Flujo de emprendimientos	Emprendedor Comité Directivo
Gestión del Conocimiento Networking de Empresas MobiLab Entes de Control	Documentos y entregables del Proceso Prestación de servicios Técnicas de Desarrollo de Producto Control de Emprendimientos	Incubación Avanzada de Producto	Formatos de Proceso Correlación de Empresa-Emprendimiento Prototipo Flujo de emprendimientos	Emprendedor Comité Directivo

## 10.1. PROCEDIMIENTO INCUBACIÓN INICIAL DE PRODUCTO

### 10.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>OBJETIVO</b>	Validar un problema y su posible solución con un mercado objetivo.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Uno de los pasos más importantes antes de llevar un modelo de negocio al mercado de forma masiva es hacer una correcta validación de las distintas y variadas hipótesis en las que se basa, ya que si no lo hacemos corremos el riesgo de construir nuestro negocio sobre ideas no viables y percepciones erradas.</p> <p>Lo más importante en las primeras fases del modelo es cambiar las “opiniones” dadas por lo futuros clientes por “hechos” o “soluciones”.</p> <p>Esta primera fase contiene 15 sesiones que ayudarán al emprendedor a crear y validar la solución que se está proponiendo para el problema encontrado, cabe resaltar que esta etapa será una parte metodológica y otra de trabajo de campo.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	<p>Emprendedor Asesor Incubación Mentor Incubación</p>
<b>DOCUMENTOS</b>	<p>Lean CANVAS Diseño de Entrevistas Reporte de Entrevistas Reporte de Resultados Control Asistencia</p>

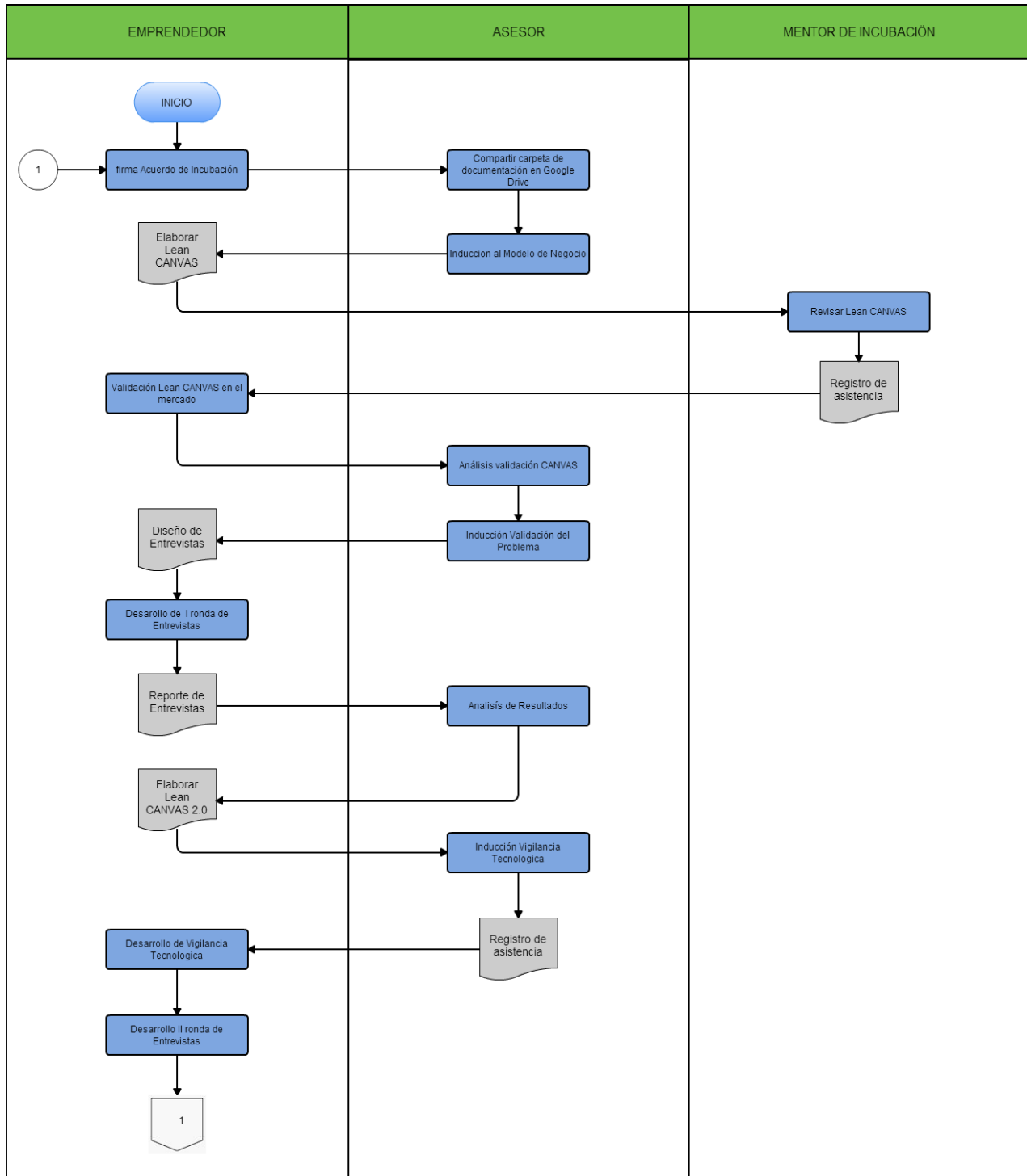
### 10.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

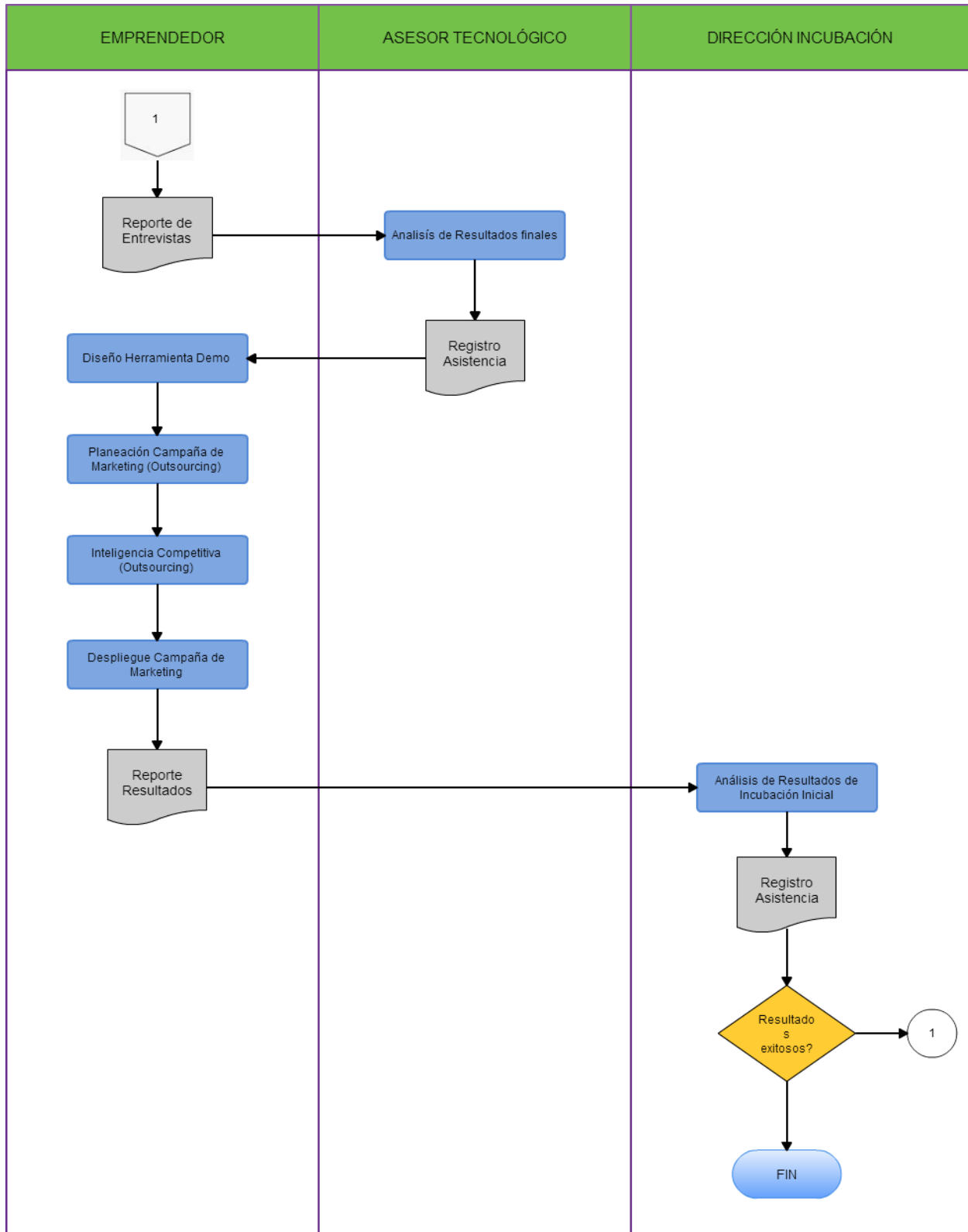
No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Firma Acuerdo de Incubación	Emprendedor	Se firma el acuerdo donde el emprendedor acepta las condiciones para ser incubado dentro de la organización	Acuerdo de Incubación
2	Compartir Documentación	Asesor	El Asesor comparte la documentación al emprendedor en Google Drive	
3	Inducción a Modelo de Negocio	Asesor	Se explica al emprendedor la definición y pasos a seguir para la elaboración del Lean CANVAS	
4	Elaborar Lean CANVAS	Emprendedor	El emprendedor elabora el Lean CANVAS de su producto	Lean CANVAS
5	Revisión Lean CANVAS	Mentor	El mentor de la UEN analiza el CANVAS y retroalimenta al emprendedor	
6	Registro de Asistencia	Mentor	Toma de registro de asistencia a la sesión	Registro de Asistencia
7	Validación Lean CANVAS en el mercado	Emprendedor	El emprendedor valida el CANVAS elaborado con potenciales clientes para recolectar aprendizajes	
8	Análisis Validación del Lean CANVAS	Asesor	Se analizan los aprendizajes recolectados en la validación del CANVAS	
9	Inducción Validación del Problema	Asesor	Se explica al emprendedor en que consiste la validación del problema	
10	Diseño de Entrevistas	Emprendedor	El emprendedor diseña una entrevista para la Validación	Entrevista
11	Desarrollo I ronda de entrevistas	Emprendedor	Desarrollo de entrevistas a clientes	
12	Reporte de entrevistas	Emprendedor	Presentación primer reporte de entrevistas	Reporte de Entrevista
13	Análisis de Resultados	Asesor	Se analizan los resultados obtenidos en la I ronda de entrevistas	
14	Realizar Lean CANVAS 2.0	Emprendedor	Con lo aprendido en las primeras entrevistas se elabora un segundo	Lean CANVAS 2.0

			Lean CANVAS	
15	Inducción Vigilancia Tecnológica	Asesor	Se realiza una charla sobre vigilancia tecnológica a los emprendedores	
16	Registro de asistencia	Asesor	Se registra la asistencia del emprendedor a la sesión	Registro de Asistencia
17	Desarrollo Vigilancia Tecnológica	Emprendedor	El emprendedor realiza vigilancia tecnológica enfocado en su producto	
18	Desarrollo II ronda de entrevistas	Emprendedor	Desarrollo de entrevistas a clientes	
19	Reporte II ronda de entrevistas	Emprendedor	Presentación reporte de II ronda de entrevistas	Reporte de Entrevistas
20	Análisis de resultados finales	Asesor	Se analiza los resultados y aprendizajes	
21	Registro de asistencia	Asesor	Se registra la asistencia del emprendedor a la sesión	Registro de Asistencia
22	Diseño de herramienta Demo	Emprendedor	Se diseña una herramienta demo de mercadeo para el lanzamiento de la propuesta de solución de problema	
23	Planeación campaña Marketing	Emprendedor	El emprendedor planea la campaña de marketing	Plan de Marketing
24	Inteligencia Competitiva	Emprendedor	Se realiza la inteligencia competitiva para observar la competencia del mercado	
25	Despliegue Campaña de Marketing	Emprendedor	Se despliega la campaña de marketing para dar a conocer la solución de la startup	
26	Informe de Resultados	Emprendedor	El emprendedor prepara los resultados obtenidos	Reporte de Resultados
27	Análisis de Resultados de Incubación Inicial	Mentor	Se analizan los resultados de la campaña de marketing y la vigilancia tecnológica	
28	Registro de asistencia	Mentor	Se registra la asistencia del emprendedor a la sesión	Registro de Asistencia
29	Toma de Decisión	Mentor	Si la respuesta es positiva el emprendedor continua con el proceso, de lo contrario deberá pivotar con una nueva idea	



10.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





## 10.2. PROCEDIMIENTO DE INCUBACIÓN AVANZADA DE PRODUCTO

### 10.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

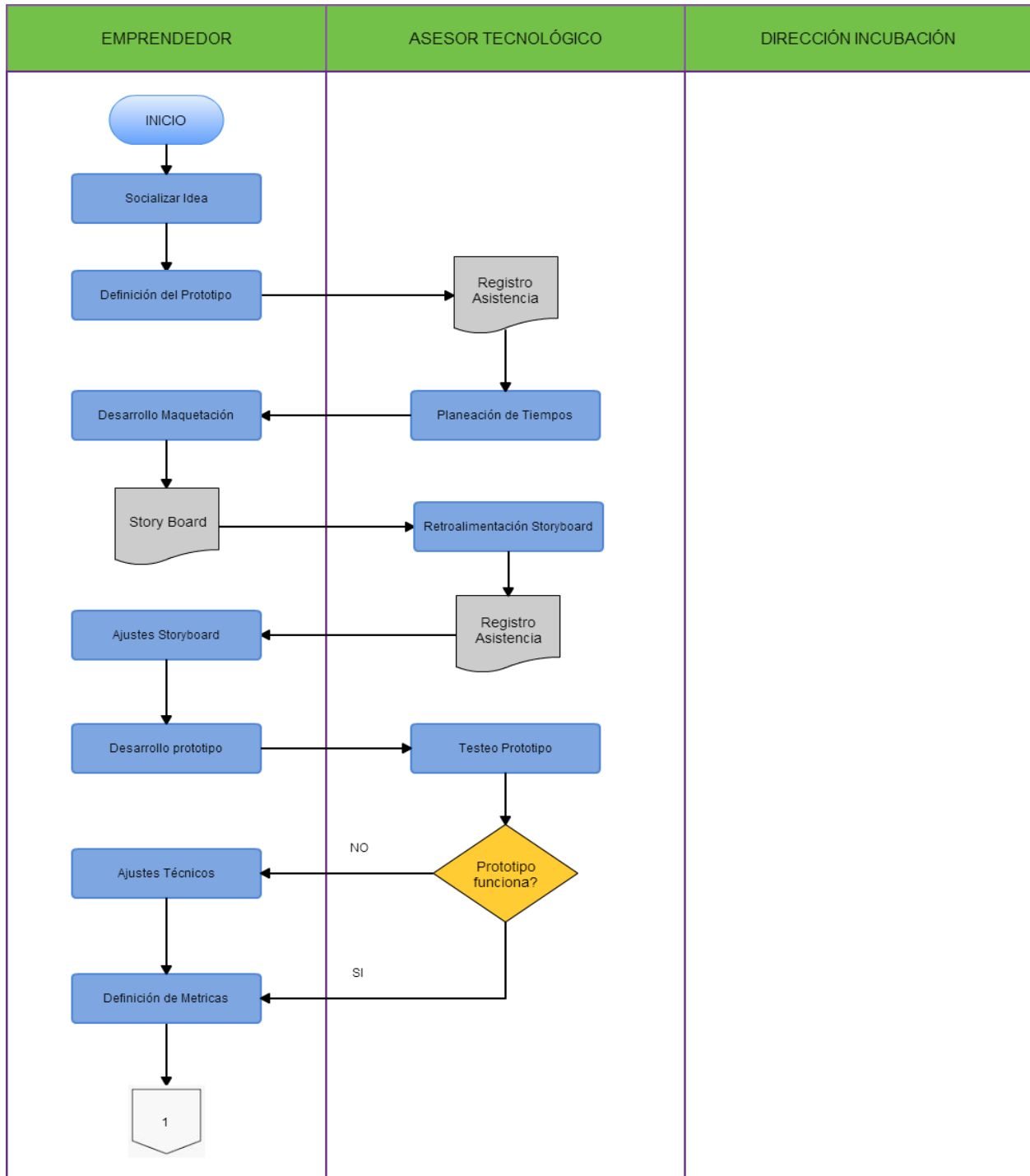
<b>OBJETIVO</b>	Desarrollar un producto para comercializar en un segmento de mercado identificado
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Un prototipo para tu proyecto o idea de negocio representara un paso más en el proceso de innovación y resulta importante por su utilidad para aprender o explorar, para realizar pruebas de funcionamiento y poder mostrarlo a futuros clientes o proveedores.</p> <p>Después de haber presentado tu prototipo 1.0 y haber hecho la validación podrás proceder a adaptar el prototipo con los comentarios que los potenciales clientes te dieron a conocer y así proceder al lanzamiento del producto.</p> <p>Se debe testear el producto con unas métricas definidas para analizar el comportamiento del producto en el mercado.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	<p>Emprendedor</p> <p>Asesor Tecnológico</p> <p>Asesor Incubación</p>
<b>DOCUMENTOS</b>	<p>Storyboard</p> <p>Registro de Asistencia</p> <p>Reporte de Métricas</p>

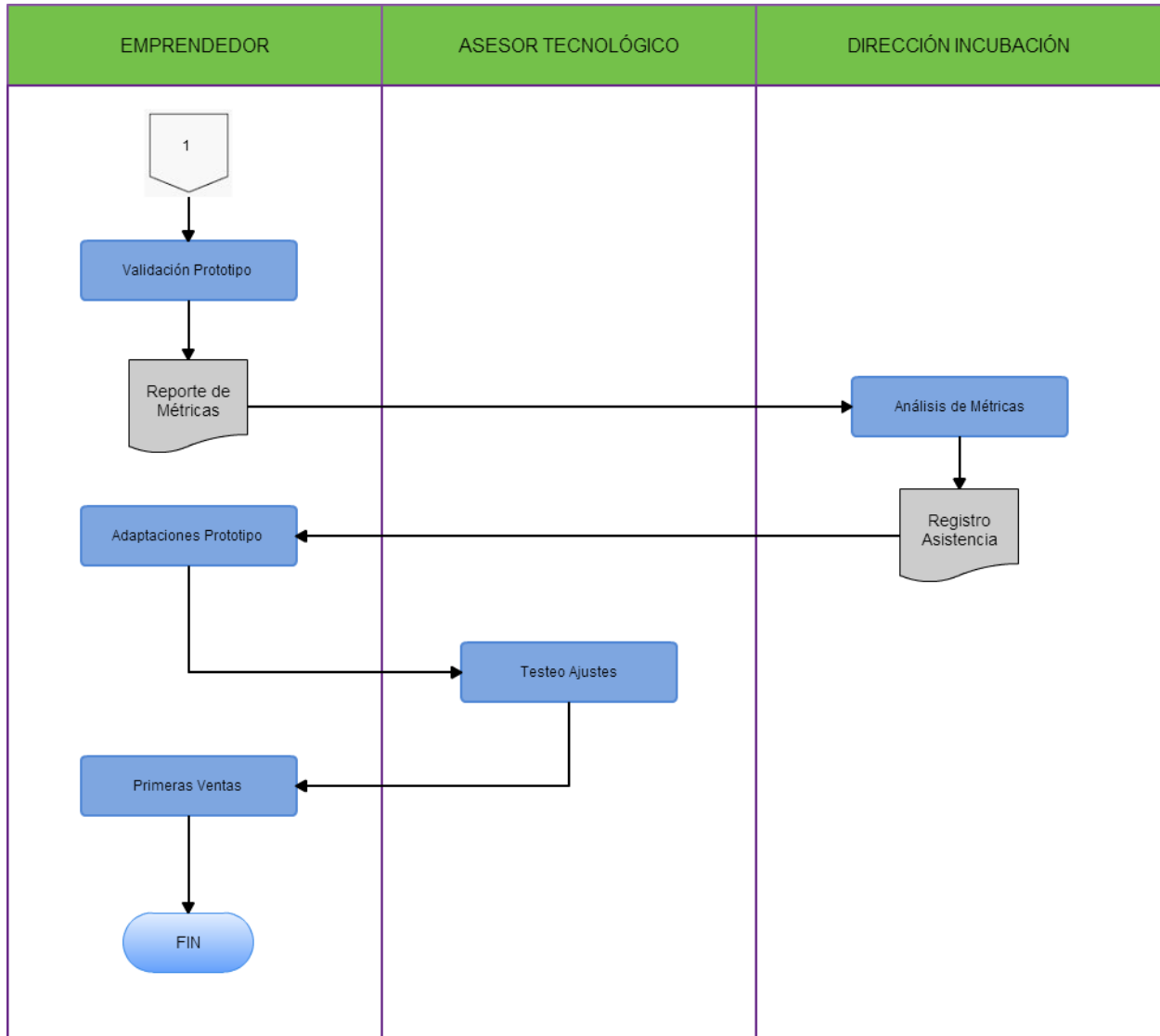
### 10.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Socialización Idea	Emprendedor	Presentación del problema, hipótesis y solución del startup.	
2	Definición del Prototipo	Emprendedor	Determinación del alcance del prototipo, refinación de funcionalidades para un desarrollo rápido y para la obtención de métricas en tiempos cortos.	
3	Registro de Asistencia	Asesor Tecnológico	Toma de registro de asistencia a la sesión	Registro de Asistencia
6	Planeación de Tiempos	Asesor Tecnológico	Planeación de las actividades y tiempos para el desarrollo.	
7	Desarrollo Maquetación	Emprendedor	Se realiza la creación del prototipo inicial (Storyboard Navegacional o prototipo de papel), donde se expresa cómo será el funcionamiento en términos de interacción del usuario	
8	Storyboard	Emprendedor	Diseño final que dé cumplimiento a las funcionalidades que se desean validar.	Storyboard
9	Retroalimentación Storyboard	Asesor Tecnológico	Da a conocer posibles características que el emprendedor no tuvo en cuenta	
10	Registro Asistencia	Asesor Tecnológico	Toma de registro de asistencia a la sesión	Registro de Asistencia
11	Ajustes a Storyboard	Emprendedor	Se ajusta el Storyboard con la retroalimentación impartida por el asesor	
12	Desarrollo Prototipo	Emprendedor	El emprendedor procede a desarrollar el prototipo con la supervisión del asesor	
13	Testeo Prototipo	Asesor Tecnológico	Se prueba las funcionalidades del prototipo	
14	Toma decisión	Asesor Tecnológico	Si el prototipo funciona correctamente avanza a la actividad 16, de lo contrario pasara a la actividad 15	

15	Ajustes Técnicos	Emprendedor	Se da ajuste a los problemas presentados en el testeo anterior	
16	Definición de Métricas	Emprendedor	Se definen las métricas que permitirán observar la satisfacción del cliente	
17	Validación Prototipo	Emprendedor	Validar la solución con un segmento del mercado.	
18	Reporte de Métricas	Emprendedor	Se crea un documento donde muestre el análisis de cada métrica	Reporte de Métricas
19	Análisis de Métricas	Asesor Incubación	Se analiza los resultados de las métricas para saber el comportamiento del producto	
20	Registro de Asistencia	Asesor Incubación	Toma de registro de asistencia a la sesión	Registro de Asistencia
21	Adaptaciones Prototipo	Emprendedor	Se afina el prototipo según recomendaciones de uso de los clientes	
22	Testeo ajustes	Asesor Tecnológico	Se testea los ajustes y se afina el prototipo para el lanzamiento del producto	
23	Primeras ventas	Emprendedor	Se comercializa el producto en el mercado objetivo	

10.2.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





### 11. PROCESO DE INCUBACIÓN BASADA EN SERVICIO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
PROCESO: INCUBACIÓN BASADA EN SERVICIO			RESPONSABLES: ASESOR DE INCUBACIÓN, MENTOR DE INCUBACIÓN, EMPRENDEDOR	
OBJETIVO: Proveer las condiciones necesarias que faciliten a los emprendedores, la creación de un servicio en base tecnológica, mediante el acceso a espacios físicos funcionales, mentores especializados, capacitación y desarrollo de clientes.			ALCANCE: Este proceso comprende desde la firma de acuerdo del emprendedor con la Corporación hasta la construcción de la propuesta comercial y prestación del servicio a clientes	
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
Gestión del Conocimiento	Documentos y entregables del Proceso	Incubación Inicial de Servicio	Formatos de Proceso	Emprendedor
Entes de Control	Control de Emprendimientos		Flujo de emprendimientos	Comité Directivo
Gestión del Conocimiento	Documentos y entregables del Proceso	Incubación Avanzada de Servicio	Formatos de Proceso	Emprendedor Comité Directivo
Networking de Empresas	Tejido Empresarial		Correlación de Empresa-Emprendimiento	
Entes de Control	Control de Emprendimientos		Flujo de emprendimientos	



## 11.1. PROCEDIMIENTO DE INCUBACIÓN INICIAL DE SERVICIO

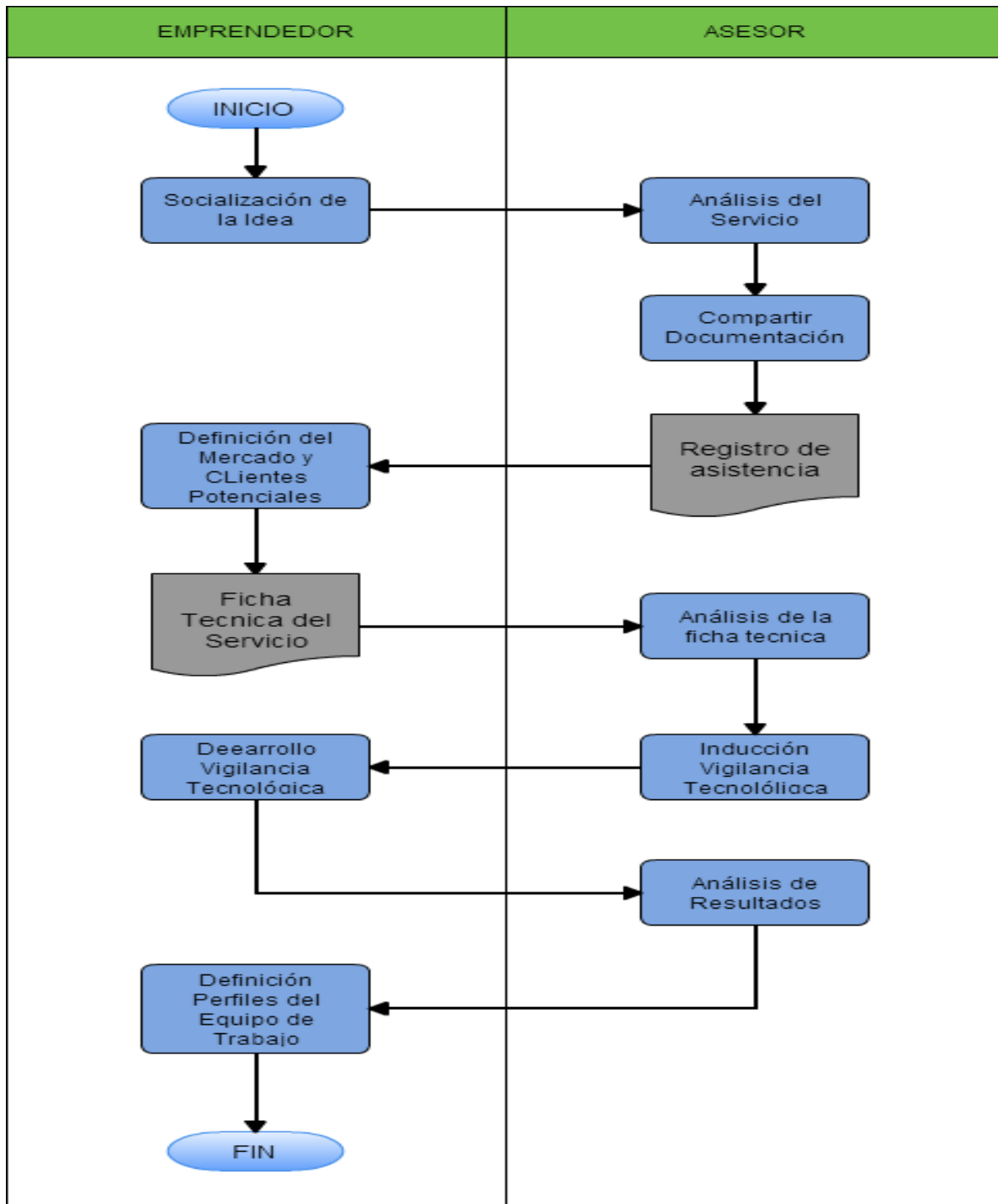
### 11.1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>OBJETIVO</b>	<b>Analizar los aspectos claves que debe tener una empresa de servicio para determinar su viabilidad</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Una idea de negocio debe permitirle desarrollar un servicio que las personas estén dispuestas a comprar y que usted tenga la capacidad de llevar a cabo.</p> <p>Para saber si su idea puede funcionar para convertirla en una empresa, tenemos un proceso que ayuda a estructurar la idea de negocio partiendo desde la definición del servicio, en el cual el emprendedor debe definir el servicio, establecer el mercado objetivo, definir los costos en el cual puede oscilar el servicio a ofrecer hasta la conformación de su equipo de trabajo y que permite al emprendedor desarrollarla en un tiempo determinado, en este tiempo deberá cumplir con los objetivos de cada etapa.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	Emprendedor Asesor Incubación
<b>DOCUMENTOS</b>	Ficha Técnica Registro de Asistencia Bitácora de búsqueda

### 11.1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Socialización de la Idea	Emprendedor	El emprendedor expone el servicio a ofertar	
2	Análisis del Servicio	Asesor Incubación	El asesor analiza la idea, teniendo en cuenta factores que permita que esta idea sea exitosa	
3	Compartir Documentación	Asesor Incubación	Se comparte la documentación al emprendedor de manera digital en Google Drive	
4	Registro de Asistencia	Asesor Incubación	Se registra la asistencia del emprendedor a la sesión	Registro Asistencia
5	Definición del Mercado y Cliente Potenciales	Emprendedor	El emprendedor segmenta el mercado y define los posibles clientes para ofrecer el servicio	
6	Ficha Técnica del Servicio	Emprendedor	Diligencia la ficha técnica del servicio en la cual se estipula lo encontrado en la actividad 5	Ficha Técnica
7	Análisis Ficha Técnica	Asesor Incubación	El asesor analiza la ficha, para conocer más acerca del servicio de la startup	
8	Inducción Vigilancia Tecnológica	Asesor Incubación	Se hace un inducción al emprendedor sobre vigilancia tecnológica	
9	Desarrollo Vigilancia Tecnológica	Emprendedor	Desarrolla una búsqueda acerca de su servicio y posible competencia en el mercado	Bitácora de Búsqueda
10	Análisis de Resultados	Asesor Incubación	El asesor analiza los resultados de la búsqueda	
11	Definición del perfiles del equipo de Trabajo	Emprendedor	El emprendedor define los perfiles del equipo de trabajo que debe tener para la ejecución del servicio	

11.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



## 11.2. PROCEDIMIENTO DE INCUBACIÓN AVANZADA DE SERVICIO

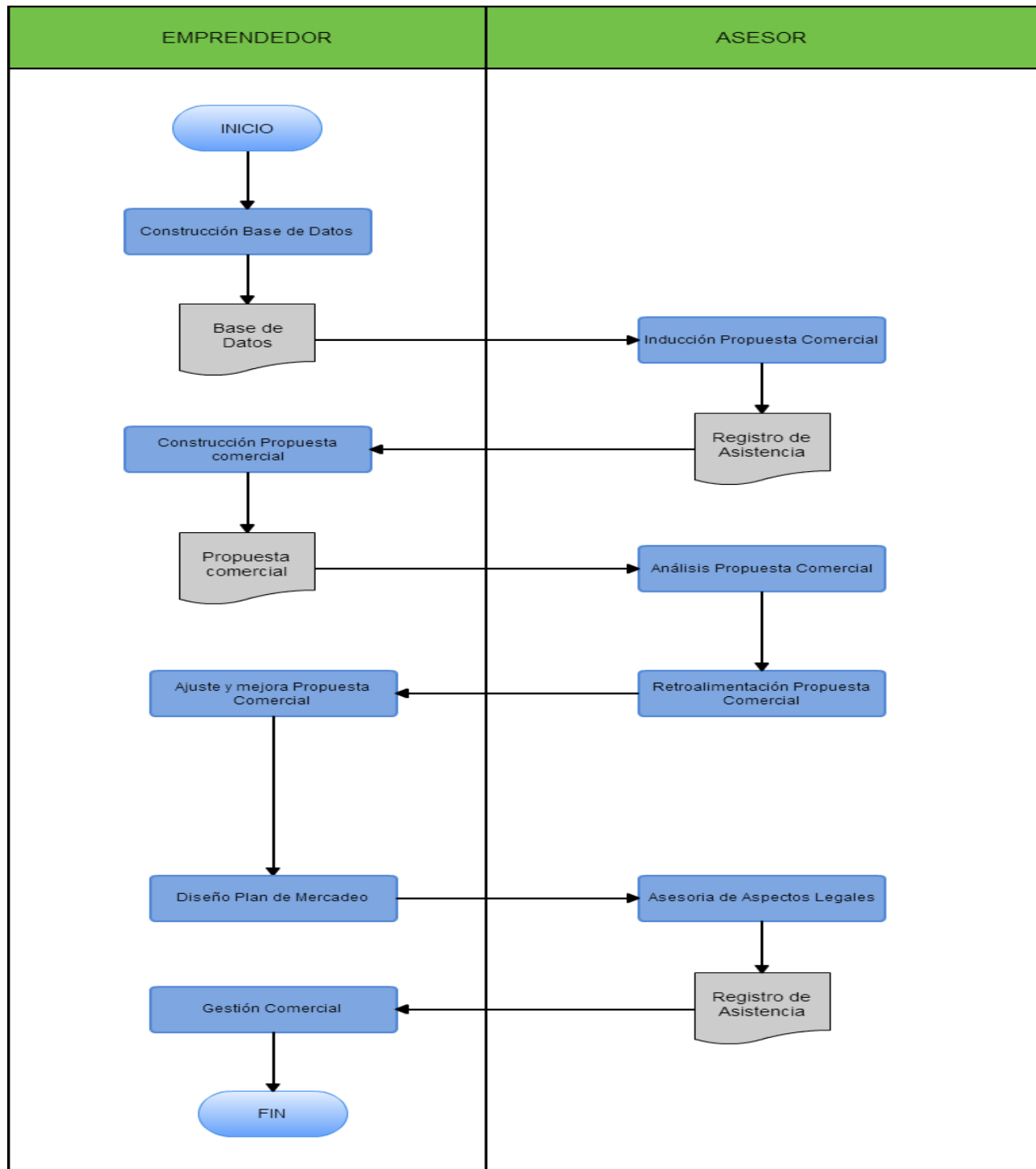
### 11.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>OBJETIVO</b>	Orientar el esfuerzo del equipo de trabajo de manera organizada a la consecución de sus primeras ventas.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<p>Dentro de este proceso el emprendedor deberá crear desde su base de datos, pasando por el plan de mercadeo hasta lograr sus primeras ventas o primeros clientes.</p> <p>Para lograr sus primeras ventas una de las partes más importantes de este procedimiento es la Gestión Comercial, ya que es el contacto entre fabricante y consumidor final se hace prácticamente imposible sin una gestión comercial en medio.</p>
<b>RESPONSABLES</b>	Emprendedor Asesor Incubación
<b>DOCUMENTOS</b>	Ficha Técnica Registro de Asistencia Bitácora de búsqueda

### 11.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Descripción	Documentos
1	Construcción Base de Datos de Clientes	Emprendedor	El emprendedor segmenta sus clientes y procede a crear la base de datos	
2	Base de Datos de Clientes	Asesor Incubación	Se procede a organizar los clientes en un formato de Base de Datos	Formato Base de Datos
3	Inducción Propuesta Comercial	Asesor Incubación	El asesor instruye al emprendedor como construir una Propuesta Comercial	
4	Registro de Asistencia	Asesor Incubación	Se registra la asistencia del emprendedor a la sesión	Registro Asistencia
5	Construcción Propuesta comercial	Emprendedor	El emprendedor basado en lo aprendido construye una propuesta comercial acorde al servicio a prestar	
6	Propuesta comercial	Emprendedor	Se elabora un documento donde queda plasmada la propuesta comercial	Propuesta Comercial
7	Análisis Propuesta Comercial	Asesor Incubación	El asesor analiza la propuesta comercial, si cumple con los parámetros principales	
8	Retroalimentación Propuesta Comercial	Asesor Incubación	El asesor recomienda algunos cambios o mejoras que el emprendedor no tuvo en cuenta	
9	Ajuste y mejora Propuesta Comercial	Emprendedor	El emprendedor ajusta la propuesta comercial con las recomendaciones propuestas por el asesor	
10	Diseño Plan de Mercadeo	Emprendedor	El emprendedor diseña un plan de mercadeo para llegar a los clientes	Documento audiovisual
11	Asesoría de Aspectos Legales	Asesor Incubación	Se brinda una asesoría al emprendedor sobre aspectos legales para la prestación del servicio	
12	Registro de Asistencia	Asesor Incubación	Se registra la asistencia del emprendedor a la sesión	Registro Asistencia
13	Gestión Comercial	Emprendedor	En esta actividad el emprendedor ira a ofrecer el servicio y la consecución de clientes	

### 11.2.3. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO




ANEXOS

FORMATO INFORMACIÓN GENERAL

		<b>FORMATO INFORMACIÓN GENERAL</b>		Versión: 2 Fecha: 4/08/2015
Fecha	Nombre Completo			
Teléfono	E-mail			
<b>1. Explique brevemente en qué consiste su idea de negocio. (Sintetice su respuesta en un párrafo)</b>				
<b>2. ¿Quiénes conforman su equipo de trabajo y qué experiencia tienen?</b>				
<b>3. ¿Qué disponibilidad de tiempo tienen usted y su equipo de trabajo para el desarrollo de la idea de negocio?</b>				
<b>4. ¿Cómo escuchó sobre nosotros?</b>				
Nombre del Asesor				

**FORMATO REPORTE DE ENTREVISTAS**


	<b>REPORTE DE ENTREVISTA</b>		<b>Versión 1</b> <b>Fecha: 17/07/15</b>
NOMBRE	CORREO ELECTRONICO	APRENDIZAJE	ACCIONES A TOMAR (POSIBLES CAMBIOS EN EL MODELO)



**FORMATO KEY METRICS**

<p>Versión: 1 Fecha: 25/07/15</p>		
<p><b>FORMATO KEY METRICS</b></p>	<p>KEY METRICS</p>	<p>Canvas</p>
	<p>LO QUE PENSABAMOS</p>	<p>INSIGHTS</p> <p>QUE SIGUE</p> <p>Espacio para Lean Canvas</p>

**FORMATO FICHA DE SERVICIO**

 <b>FICHA TECNICA</b>		Versión:1 Fecha: 15/07/15
<b>FICHA TECNICA DEL SERVICIO:</b>		
<b>TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO.</b>		
<b>DEFINICIÓN DEL SERVICIO</b>		
<p>Es que cubrirte el servicio? como actua?, como funciona?, porque alguien debería pagar por el servicio?, que necesidad satisface?, para quien está diseñado el servicio?, donde se venderá? como se venderá? quien lo venderá? cuenta cartera? cuando se venderá?</p>		
<b>EQUIPO HUMANO REQUERIDO</b>		<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS EL POR EQUIPO HUMANO</b>
1		
2		
3		
4		
5		
<b>TIEMPO TOTAL HORAS HOMBRE POR IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO</b>		<b>/HORAS</b>
<b>SITIO DE PRESTACION DEL SERVICIO</b>		
<b>COMPETIDORES</b>		<b>UBICACIÓN</b>
<b>POTENCIALES CLIENTES</b>		<b>UBICACION</b>
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>		

