



Manual de proceso

Contenido del proceso.

El Programa **dINAmica empresarial** es el resultado del esfuerzo conjunto entre el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y Programa Semilla, como entidad ejecutora, para crear un programa que aborde un proceso de aceleración desde una visión de cambio, reestructuración, transformación digital y propuestas basadas en las necesidades del mercado.

Su público principal son empresas de distintos sectores que desean desarrollar habilidades empresariales para el fortalecimiento de su modelo de negocio e identificación de oportunidades de crecimiento para su empresa.

El objetivo del programa es: *“fortalecer las habilidades y capacidades empresariales para el descubrimiento de nuevas oportunidades de negocio, mejoras en los procesos de producción, creación de nuevos bienes o servicios, nuevos modelos para hacer crecer su negocio y más, enfocado en las necesidades e intereses de los*

segmentos de mercado de cada empresa participante y con el apoyo de TICs”.

A lo largo del programa, se trabajan distintos aspectos para aproximarse a una evolución por medio de herramientas prácticas, flexibles y propositivas. La retroalimentación en cada uno de los puntos es esencial para el éxito y finalización del proceso. Estos son:

- Punto de partida: Se desarrolla un diagnóstico de la empresa que entra al programa para trazar una ruta personalizada.
- Punto y aparte: Trata temas de habilidades blandas empresariales, ejercicios de reflexión y preparación para el cambio.
- Punto focal: Comprender la situación del mercado y escuchar atentamente los problemas del segmento de mercado para solventar sus necesidades.
- Puntos de interés: Desarrolla oportunidades para la propuesta de valor del modelo de negocio.
- Punto de giro: Momento en el que la historia de la empresa va a cambiar, con el recurso de herramientas y presentaciones enfocadas en el crecimiento empresarial.

¡Muchas gracias por ser parte del programa!

¿Qué beneficios obtengo al participar en el programa dINamica Empresarial? El beneficio principal es el acompañamiento y capacitación para el impulso de sus negocios. El programa se basa en el trabajo de campo guiado que realizan las empresas, junto con las revisiones durante las mentorías individuales. Estos procesos, aparte de ser un gran impacto a los negocios participantes, son de un alto valor económico, y al ser una de las empresas seleccionadas obtiene acceso a todo el proceso con beca del 100%.

¿Cómo se desarrolla? Su metodología se basa en un proceso de investigación y creación constante a partir de 3 fases:

- **Retrospectiva:** Comprender y analizar el punto desde el cual se está partiendo, con el fin de identificar el camino recorrido y rescatar los aspectos más fuertes como fundamento de la empresa.
- **Prospectiva:** Analizar tendencias e identificar oportunidades que se deriven de las situaciones económicas, científicas, sociales y culturales dentro de las cuales se circunscribe la empresa.
- **Perspectiva:** Evaluar, recibir realimentación y ejecutar una estrategia a partir del proceso de validación de propuestas e ideas surgidas en las fases anteriores.

¿Debo pagar algún monto durante el proceso?

No, el acceso a las capacitaciones, mentorías, folletos de apoyo, materiales y plataforma asincrónica se brinda sin costo alguno a las empresas seleccionadas. Le solicitamos indicarnos en caso de recibir algún cobro por el proceso por

parte de las entidades involucradas o terceros para realizar la revisión respectiva.

¿Qué es sincrónico? El desarrollo sincrónico se refiere al que se realiza en "tiempo real", esto quiere decir que tanto la empresa como el equipo de capacitación se encuentran conectados de forma simultánea y en directo.

¿Qué quiere decir asincrónico? El contenido asincrónico es aquel que la empresa beneficiaria realiza por su propia cuenta y en el tiempo que destine para su desarrollo, cumpliendo lo establecido dentro de los plazos designados por la empresa ejecutora.

¿Cuánto tiempo se debe destinar al proceso?

Cada componente tiene un tiempo de desarrollo diverso. Los talleres son de 3 horas por sesión, las mentorías comprenden de 1 a 3 horas por módulo y el contenido asincrónico de cerca de 3 horas por módulo. Se estima una dedicación durante el Programa de 12 horas semanales aproximadamente, incluyendo los tres componentes y el trabajo de campo de cada empresa.

¿Cuánto dura todo el proceso?

El proceso tiene una duración aproximada de 4,5 a 5 meses distribuidos entre las sesiones grupales, individuales, contenido asincrónico y trabajo de campo de las empresas.

¿Dónde veo el cronograma?

Se enviará a cada una de las empresas un correo con los datos del cronograma grupal e individual. En caso de

requerir apoyo para agendar las sesiones individuales por favor comuníquese con la persona Guía respectiva.

¿Cada cuánto debo conectarme? Durante el proceso tendremos sesiones variadas, por lo general las sesiones grupales se llevan a cabo una vez por semana al igual que la mentoría individual, las fechas serán de su conocimiento previamente a los encuentros.

¿Cuáles son las plataformas que se utilizarán para el Programa? Para las sesiones grupales utilizaremos Zoom, al igual que para las sesiones individuales. En el caso del contenido asincrónico digital se hará uso de la plataforma INDIE (se enviará un manual de uso). Para el respaldo de videos, documentación de tareas y expedientes se utilizará Google Drive.

¿Debo tener usuario en todas las plataformas? No, puede acceder a Zoom desde su computadora únicamente con el enlace enviado por su Guía, en el caso de acceso por celular debe instalar la aplicación de Zoom. Para el uso de INDIE debe abrir su usuario según las instrucciones que se enviarán en el manual de uso de la plataforma. No es obligatorio tener correo electrónico en Gmail. También se hará uso de WhatsApp como plataforma de comunicación complementaria.

¿Qué pasa si olvido mi contraseña o usuario de las plataformas? En el caso de su correo o Zoom le sugerimos seguir los pasos indicados en cada sistema. En el caso de INDIE utilice el botón "olvidé mi contraseña", si con este paso no es posible

ingresar, por favor comuníquese para la asistencia con la persona Guía respectiva.

Sobre los grupos de WhatsApp. Se abrirán chats grupales exclusivos para cada grupo participante en el proceso. Este medio es complementario para la comunicación. Sin embargo, cada mensaje será enviado en primera instancia por correo electrónico. Ocasionalmente se establecerá que solo los administradores puedan enviar mensajes al chat grupal para asegurar que todas las empresas puedan leer el contenido. Les pedimos evitar el envío de mensajes no ligados a este proceso, incluyendo convocatorias de otros programas, promoción de talleres externos a este proceso y cualquier otro no relacionado como memes, chistes, publicaciones de terceros, entre otros, ya que esto podría confundir a otros participantes.

¿Quiénes son las personas con las que tengo relación directa? Para el desarrollo del programa y su debido seguimiento se designaron los siguientes roles: Facilitador: Persona que capacita durante los talleres. Mentor o mentora: Persona que atiende y apoya en las sesiones individuales. Guía Starter (Guía): Persona que brinda apoyo a cada empresa durante el proceso. Enlaces institucionales: Personas que llevan el seguimiento del proceso a nombre de las instituciones involucradas.

¿Qué debo preparar para las sesiones individuales? Al finalizar cada taller grupal, se hará énfasis en los siguientes pasos que deberán ser desarrollados de manera individual por cada

empresa antes de su sesión de mentoría individual, con el fin de dar seguimiento a los avances y posibles dudas. De igual forma en algunos materiales se agregan ejercicios que deben trabajarse antes de la sesión.

¿Cuánto tiempo tengo para completar el contenido asincrónico? El mismo debe iniciarse posterior a recibir el módulo completo, por lo que el tiempo para completar las actividades es el mismo de duración de cada módulo, algunos son de 2 semanas otros de 4.

¿Por qué canal debo enviar los avances de mi proceso indicados tanto durante los talleres como en las sesiones individuales o en la plataforma? Algunos talleres indican realizar ejercicios de campo individuales para la reflexión e identificación de oportunidades de crecimiento empresarial. En estos casos se debe enviar al correo electrónico de su Guía respectivo.

¿Qué pasa si en los módulos ya recibidos no realicé el proceso indicado? Sabemos que estamos en una etapa de adaptación a los diversos recursos y cambios en el tipo de capacitación. Por esto estaremos revisando con cada una de las empresas los avances del día y le ayudaremos a completar lo pendiente. Si considera tener algún contratiempo o dificultad para completar los procesos, comuníquese con su Guía respectivo.

¿Cuál es la nota mínima para aprobar el Programa? La evaluación es principalmente en función del progreso y la realimentación dada en

los talleres y sesiones individuales, se debe cumplir con al menos el 85% de las asignaciones (contenido sincrónico, asincrónico y asistencia a talleres y mentorías) para cada uno de los módulos.

¿Cómo apruebo el Programa? La conclusión satisfactoria se basa en varios puntos. Entre ellos, asistencia, entrega de avances, presentaciones grupales y finalmente la presentación en el Sounding Board ante un panel experto en el sector y en materia empresarial.

¿Qué es el Sounding Board? El Sounding Board es una presentación virtual sincrónica ante un panel experto en el sector y en materia empresarial. Esta es la última etapa del proceso, en la cual se presentan los avances, estrategias y evidencia el crecimiento de cada empresa participante. Su objetivo final es utilizar todas las herramientas y aprendizajes adquiridos para comprobar una adecuada incorporación de los temas y estrategias aprendidas.

¿Cuántas ausencias se me permiten? Se entregará un contrato social al inicio del proceso el cual debe ser firmado, la empresa debe asistir como mínimo al 85% del programa en sus diversas modalidades (grupal e individual). Será necesaria la aprobación de cada módulo para continuar al siguiente. En caso de que las ausencias sean mayores al porcentaje permitido y estas no estén justificadas no podrá entregarse el certificado de conclusión satisfactoria, ni el expediente realizado por los mentores durante el proceso

además no podrá presentar sus avances en el Sounding Board.

¿Qué pasa si ninguna de las dos personas puede asistir a una mentoría individual? La empresa debe justificar su ausencia según la forma establecida. Le solicitamos indicar con un mínimo de 24 horas previas a su sesión de mentoría, la necesidad del cambio. Cualquier ausencia que no haya sido debidamente justificada o reprogramada en el tiempo debido, se tomará como ausencia injustificada, en el caso de emergencias se cuenta con 3 días hábiles para presentar el documento.

¿Cómo justifico mis ausencias? La justificación de ausencias debe ser enviada de forma escrita a máquina o a mano por correo electrónico. La justificación debe indicar la fecha, la sesión a la que se ausenta, el motivo, nombre completo y firma. Facilitaremos de forma impresa un formato para justificación, puede completar el mismo tomando una fotografía y enviarlo como adjunto.

¿A cuál correo debo enviar mi justificación? El correo para justificar las ausencias corresponde a la persona Guía respectiva.

¿Puedo enviar mi justificación por WhatsApp grupal o privado? De la misma manera en que solicitamos no enviar avances al chat grupal, le solicitamos no justificar por ese medio ya que podría omitirse su envío y no justificar la ausencia. En el caso de chat privado le agradecemos que, solo en caso necesario o bien por no contar con el recurso de correo, use ese medio.

¿Cuánto tiempo tengo para justificar mis ausencias? En la medida de lo posible si su ausencia es por motivos como cita médica, agradecemos enviar previo a la fecha programada la justificación, al menos 24 horas antes. De no ser así tendrá un plazo de 3 días hábiles para su justificación.

¿Dónde puedo ver las sesiones grupales a las que no asistí o bien para repaso? Cada grupo tendrá una carpeta en la plataforma de Google Drive con las grabaciones de cada sesión grupal.

¿Puede alguien sustituirme en las sesiones grupales o individuales? La empresa deberá indicar dos personas que puedan asistir a las sesiones. Si considera necesario que otra persona de apoyo, socio o socia, le acompañe, debe comunicarse con su Guía respectivo previo a la sesión.

¿Qué pasa si no tengo saldo o datos para conectarme? Parte del compromiso de asumir el proceso es contar con los recursos necesarios para llevar a cabo el programa. Sin embargo, entendemos que pueden darse situaciones inesperadas. Si este es su caso por favor contactarse con su guía respectivo.

¿Debo llenar asistencia en cada sesión? Únicamente debe llenar la lista de asistencia que se comparte por medio del chat en las sesiones grupales. Para las sesiones individuales se llevará una bitácora. Este estará disponible durante los primeros 30 minutos de cada sesión, de no asistir

antes de este tiempo, se considerará como una ausencia que deberá ser justificada debidamente.

¿Debo llenar más documentos o formularios?

Aparte de la lista de asistencia se le solicitará completar un formulario de evaluación por cada módulo recibido. Sus observaciones nos ayudan a identificar oportunidades de mejora.

¿A quién debo notificar dudas, entrega de avances o ausencias?

Todos estos trámites deben hacerse exclusivamente por correo o mensaje privado por WhatsApp a la persona Guía respectiva. Por orden y para asegurar el registro y documentación, no podremos tomar en cuenta aquellos realizados por medio de terceros, incluyendo mentores, facilitadores o enlaces.

¿Qué pasa si cambio de dirección, correo electrónico o teléfonos de contacto?

Le solicitamos indicar a su Guía respectivo cualquier cambio en sus datos personales una vez tengan la nueva información.

¿Qué pasa si cambio de tipo de negocio o de producto?

En caso de que la empresa cambie su modelo de negocio debe indicar a su Guía respectivo y Mentor o Mentora. Ellos trabajarán con usted para identificar el cambio. Cada caso se analizará de forma individual.

¿Qué pasa con los datos confidenciales de mi negocio?

Todas las personas involucradas en el proceso cuentan con un acuerdo de confidencialidad. Ninguna de las entidades

involucradas hará uso de su información para brindarla a terceros no autorizados.

¿Qué pasa con la imagen de mi negocio y la personal?

Sus datos personales no serán compartidos a terceros. Su imagen podrá ser utilizada como parte de la promoción del proceso y entrega de resultados finales. En caso de no estar de acuerdo con esta cláusula, por favor indíquelo a su Guía respectivo.

Esperamos que su participación en este Programa sea del mayor provecho posible, que aparte de aprender y enseñarnos sobre su negocio, también se divierta y logre aplicar los diversos conocimientos en su negocio.

Cualquier duda adicional no dude en contactarnos por los diversos medios disponibles. Seguimos en contacto y felicidades por dar estos importantes pasos para emprender con mayor éxito.

Central telefónica: 506 4600-1234

Whatsapp: 506 4600-1234