



**CORPORACIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA CONQUITO  
COORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN Y MEDIOS DE VIDA  
ÁREA DE ORIENTACIÓN LABORAL Y MEDIOS DE VIDA  
PROGRAMA “GENERA”**

**BASES DE POSTULACIÓN AL CONCURSO DE POTENCIACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS**

**1. Marco normativo**

La Corporación de Promoción Económica ConQuito tiene como objetivo promover el desarrollo socioeconómico del Distrito Metropolitano de Quito, así como incentivar el emprendimiento, la productividad y competitividad, bajo proyectos y programas que incidan en el desarrollo socioeconómico de la ciudad. ConQuito trabaja bajo metodologías y programas que inciden favorablemente en el desarrollo productivo y económico de los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito.

Su Estatuto fue aprobado mediante Acuerdo Ministerial Nro. 03 528, expedido por el Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad el 27 de octubre de 2003; y reformado mediante Acuerdo Ministerial Nro. 15 208, expedido por el Ministerio de Industrias y Productividad el 28 de octubre de 2015.

Mediante Resolución No. AQ 014-2023 de 10 de abril de 2023, se expide la Estructura Orgánica de Gestión por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, en la misma que en su numeral 3 describe:

*"3. EMPRESAS PÚBLICAS METROPOLITANAS, ENTIDADES AUTÓNOMAS Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS EN COORDINACIÓN CON:*

*(...) 3.10. SECRETARÍA DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y COMPETITIVIDAD*

*(...) - Corporación de Promoción Económica ConQuito (...)"*

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) es una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación a través de la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica (SECIPI), su objetivo es la gestión, identificación, control y seguimiento de proyectos y programas de cooperación para el desarrollo. En Ecuador cuenta con una Oficina Técnica de Cooperación que tiene sede en Quito desde el año 1987 y que forma parte de la Embajada de España en el país.

Con fecha 25 de noviembre de 2021, la Corporación de Promoción Económica ConQuito, recibió formalmente la Resolución de Concesión de Subvención de Cooperación Internacional y la Notificación suscrita del expediente Núm. 2021/SPE/0000400218: a favor del “Programa de apoyo a la generación de empleo y emprendimiento de las personas en condición de movilidad humana, refugiada y personas locales del Distrito Metropolitano de Quito para su integración a la sociedad y economía ecuatoriana” - GENERA, por parte de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

El Programa Genera, tiene como finalidad mejorar las condiciones y oportunidades económicas de la población en condición de movilidad humana y comunidades de acogida del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la generación de Empleo y Emprendimiento.

Finalmente, el ítem 4 del numeral 9º) *Ejecución*, de la Resolución de concesión de subvención Ref. Expediente nº: 2021/SPE/0000400218, especifica lo siguiente: *Ningún recurso económico derivado de la presente subvención podrá ponerse a disposición ni se concederá en beneficio de terceros ya se trate de entidades, personas o grupos de personas que la UE haya incluido en su lista de medidas restrictivas véase [www.sanctionsmap.eu](http://www.sanctionsmap.eu) (“EU Restrictive Measures”).*

*En caso de incumplimiento de lo dispuesto en las cláusulas anteriores en materia de contratación, la AECID podrá declarar que los costes correspondientes no son elegibles para la ejecución de la acción.*

## 2. Contexto de la convocatoria

La presente convocatoria es realizada por la Corporación de Promoción Económica ConQuito y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), misma que tiene por finalidad el desarrollo del proceso de potenciación de emprendimientos para aquellos participantes que han aprobado el proceso de capacitación de 40 horas; han concluido su proceso de asistencias técnicas, por lo tanto, cuentan con plan de negocio; y, han efectuado su elevator pitch. En función a lo cual se encuentran aptos para postular a la potenciación de emprendimientos.

Durante esta fase se evaluarán los planes de negocios y elevator pitch que presentará cada participante, de esta manera se podrá seleccionar a 100 ganadores que destaquen en cada uno de estos elementos y serán quienes recibirán bienes para su potenciación de emprendimientos.

## 3. Definiciones

A continuación, se presenta un breve glosario de términos que permitirá el entendimiento de palabras clave usadas en el presente documento:

- **Asistencia técnica:** se refiere al apoyo especializado proporcionado a emprendedores y empresas emergentes para abordar aspectos técnicos específicos relacionados con el desarrollo y la gestión de sus proyectos.
- **Buyer persona:** es una representación semi-ficticia y detallada del cliente ideal de un negocio basada en datos demográficos, comportamientos, necesidades y motivaciones.
- **Elevator Pitch:** Es una presentación breve y concisa que resume de manera efectiva la idea de un negocio, proyecto o producto en el tiempo que tomaría un viaje en ascensor, generalmente de 30 segundos a 2 minutos. El objetivo es captar el interés de un interlocutor potencial, como un inversor o cliente, de manera clara y persuasiva (Gallagher, 2012).
- **Emprendedor:** es alguien que identifica oportunidades, organiza recursos y asume riesgos para crear y gestionar una nueva empresa con el objetivo de alcanzar el éxito. Estas personas destacan por su capacidad para innovar, tomar decisiones rápidas y enfrentar desafíos, contribuyendo al crecimiento económico (García, Martínez, & Fernández, 2010).
- **Incubación:** Se entiende como incubación de emprendimientos a un proceso de apoyo integral y asesoramiento proporcionado a empresas emergentes o emprendimientos, con el objetivo de fomentar su desarrollo y éxito. Durante el período de incubación, los emprendimientos suelen recibir asesoramiento estratégico, acceso a recursos financieros, instalaciones compartidas, mentoría y servicios profesionales (Pablo Valenciano, 2009).
- **Modelo de negocios lienzo CANVAS:** Esta herramienta sirve para analizar la estrategia de negocio que queremos determinar para el emprendimiento en base a sus 9 elementos claves los cuales son: segmento de mercado, propuesta de valor, canales, relación con los clientes, flujo de ingresos, recursos clave, actividades clave, alianzas claves, estructura de costes. (Osterwalder & Pigneur, 2010, p. 43)
- **Plan de inversión:** es un documento que describe como una persona o entidad planea asignar recursos financieros en diferentes activos o proyectos con el objetivo de lograr ciertos objetivos financieros a corto, mediano o largo plazo (Weston, Siu, & Johnson, 2020).
- **Plan de negocio:** es un documento formal que describe en detalle la estructura, objetivos, estrategias, proyecciones financieras y otros aspectos esenciales de una empresa o proyecto empresarial. Su objetivo principal es proporcionar una hoja de ruta para la gestión y el crecimiento de la empresa, así como para atraer inversores, socios o financiamiento (Kuratko & Hornsby, 2017).
- **Potenciación de emprendimientos:** Se refiere a la asignación de bienes acorde a las necesidades de los/las emprendedoras/es del componente, quienes previamente culminaron el proceso formativo, se inscribieron en el concurso, cumplieron los requisitos establecidos y resultaron ganadores.
- **Recursos Claves:** Los recursos claves se refieren a los activos y capacidades esenciales que una organización posee y que desempeñan un papel fundamental en su funcionamiento y ventaja competitiva (Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2016)
- **Screening:** Screening es la medida preventiva que ha ganado importancia en esta última era (Abdel-Hady El-Gilany). El método de selección/screening es eficaz, pero va más allá de la medición de las situaciones que

disminuyan dramáticamente el bienestar, pues el mismo permite ejecutar pruebas realizadas entre personas para identificar a las que tienen un riesgo de vulnerabilidad el cual es categorizado.

- **Viabilidad Financiera:** se refiere a la capacidad de un proyecto, empresa o inversión para generar suficientes ingresos y ganancias para cubrir los costos y generar un rendimiento positivo (Bierman & Smidt, 2014).

#### 4. Generalidades del programa

##### a. Objetivo

El Programa Genera tiene como objetivo mejorar las condiciones y oportunidades económicas de la población en condición de movilidad humana y de las comunidades de acogida del Distrito Metropolitano de Quito, a través de la generación de Empleo y Emprendimiento.

##### b. Componentes

El programa Genera se enfoca en tres componentes:

- **Orientación laboral:** Enfocado al fortalecimiento de competencias laborales. Comprende un proceso de capacitación de 8 horas, donde se abordan temas como: Competencias Laborales, Coaching y Encuentro de Oportunidades, Educación Financiera y el acceso a Plataformas Digitales de Capacitación, así como la Bolsa Metropolitana de Empleo. Las personas que aprueban reciben un certificado y pueden participar en actividades complementarias de empleabilidad.
- **Emprendimiento:** Dirigido para personas que tengan ideas de negocio o emprendimientos. Comprende un proceso formativo de 40 horas de capacitación, complementado con asistencias técnicas personalizadas para el desarrollo de la marca del emprendimiento y planes de negocio; así como también procesos de vinculación comercial en ferias productivas y testeo de productos. Las personas que culminen con éxito esta fase podrán participar en el concurso de potenciación de emprendimientos.

##### c. Meta del proceso de potenciación de emprendimientos

Potenciar hasta 100 emprendimientos, quienes accedan también a un proceso de incubación y seguimiento.

#### 5. Resultados generales esperados

- Apoyar a la reactivación económica del Distrito Metropolitano de Quito.
- Fortalecer la cohesión entre la población local y migrante/refugiada del D.M.Q.

#### 6. Concurso de potenciación de emprendimientos

##### 6.1. Beneficios para los ganadores del concurso de potenciación de emprendimientos

Entre los beneficios que tendrán los emprendimientos ganadores del concurso de potenciación de emprendimientos, son:

- **Desarrollo de habilidades de comunicación:** Los participantes aprenderán a articular de manera efectiva la propuesta de valor de su negocio, mejorando sus habilidades de presentación y comunicación.
- **Feedback constructivo:** Los participantes recibirán retroalimentación valiosa sobre sus modelos de negocio y presentaciones, lo que les permitirá mejorar y perfeccionar sus estrategias.
- **Capacitación en desarrollo empresarial:** Los emprendedores recibirán formación específica en aspectos clave del desarrollo empresarial.
- **Entrega de bienes para la potenciación de emprendimientos:** Los ganadores serán acreedores de la entrega de bienes que les servirá para impulsar el desarrollo de sus negocios.

## 6.2. Requisitos para participar

Para la fase de potenciación de emprendimientos, los postulantes deberán cumplir con las siguientes condiciones:

1. Haber aprobado el proceso formativo.
2. Haber concluido el proceso de asistencias técnicas, tanto para el desarrollo de marca como para el plan de negocio.
3. Haber concluido su plan de negocio<sup>1</sup>.
4. No constar en la lista de medidas restrictivas de la Unión Europea. La verificación la realiza el equipo de ConQuito en la fase de postulación.
5. Postular al concurso de potenciación de emprendimientos del programa Genera.

## 6.3. Fases del proceso de potenciación de emprendimientos

La duración de la fase de potenciación de emprendimientos tiene previsto aproximado de 36 semanas a partir de su convocatoria, donde se desarrollará el siguiente proceso:



A continuación, se describe cada fase respectivamente:

### A. FASE DE POSTULACIÓN

#### *i. Convocatoria y socialización*

Se realizará la convocatoria vía correo electrónico desde la cuenta [infogenera@conquito.org.ec](mailto:infogenera@conquito.org.ec).

En este correo se adjuntarán las presentes bases de postulación, donde se describen los requisitos y fechas máximas para participar en el proceso de potenciación de emprendimientos; así como también las causales de rechazo.

También se remitirá el acta de postulación, a través de la cual cada participante acepta que está de acuerdo con las bases de postulación al proceso de potenciación de emprendimientos e indica haber entregado todos los requisitos solicitados.

Asimismo, en esta convocatoria se invitará a una socialización virtual de este proceso, mediante la cual se explicará más a detalle todos los pasos a seguir y se responderán las dudas de los participantes.

#### *ii. Postulación*

Una vez realizada la convocatoria y socializadas las bases de postulación, los beneficiarios tendrán tres semanas para postular; para esto, se deberán tomar en cuenta los siguientes parámetros:

<sup>1</sup> Resulta importante mencionar que el plazo para presentación de planes de negocio culminó, por lo que no se receptorán planes de negocio de personas que no hayan finalizado el mismo durante las asistencias técnicas, o solicitudes de asesoramiento en esta etapa del proceso.

## a. Documentación habilitante para postular

Los documentos habilitantes para entregar son:

1. Copia del certificado de aprobación de capacitación del componente de Emprendimiento.
2. Plan de negocio debidamente suscrito, para lo cual se admitirán las siguientes formas de presentación:
  - **Plan de negocio original:** Hace referencia al documento que se presentó al finalizar el proceso de asistencias técnicas, mismo que no contiene ninguna modificación desde su suscripción. Este documento debe constar con las firmas del/la emprendedor/a y de su asesor/a.
  - **Plan de negocio actualizado<sup>2</sup>:** En el caso de que el emprendimiento haya presentado modificaciones desde la suscripción del plan hasta la fecha de postulación, puede actualizar la información del documento en cuanto a costos, necesidad de insumos, segmento de clientes, etc., siempre y cuando no se altere la naturaleza o giro de negocio del emprendimiento; es decir, no se puede postular con un nuevo emprendimiento. Este documento debe constar solamente con la firma del/la emprendedor/a.
3. Matriz financiera del plan de negocio impresa y en formato Excel (xls oxlsx).
4. Video pitch, el cual deberá tener una duración entre 2 y 3 minutos; y abordar la problemática identificada, propuesta de valor, descripción de productos, segmento de clientes, canales de comunicación y distribución e información clave respecto al plan de inversión; es decir, deberá resumir de forma clave la información del emprendimiento.
5. Copia de su documento de identificación a color.
6. Acta de postulación al proceso de potenciación de emprendimientos suscrita, para lo cual se admitirán las siguientes formas de presentación:
  - **Digital:** Información ingresada en computador con firma electrónica debidamente legalizada.
  - **A mano:** Información ingresada a mano con esfero azul, letra legible, firmada y escaneada.

## b. Modalidades de postulación

La entrega de la documentación habilitante se realizará de dos maneras **obligatoriamente**, las cuales se explican a continuación:

### 1. Postulación física

Se debe entregar la documentación impresa debidamente suscrita (firmas físicas originales o electrónicas, según corresponda), así como también un CD con el video pitch y la matriz financiera en formato Excel.

Para la entrega de documentación física, las personas deberán acercarse a las instalaciones de ConQuito, ubicadas en la Av. Maldonado Oe1-172 y Jaime del Castillo, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 16:00 p.m., durante el plazo establecido para la postulación.

### 2. Postulación digital

Toda la información debe ser remitida al correo electrónico [infogenera.emprendimiento@conquito.org.ec](mailto:infogenera.emprendimiento@conquito.org.ec), para lo cual el o la emprendedora deberá colocar el asunto conforme el siguiente detalle: **DOS APELLIDOS Y NOMBRE DEL POSTULANTE / POTENCIACIÓN DE EMPRENDIMIENTO (ejemplo: PÉREZ SILVA JUAN / POTENCIACIÓN DE EMPRENDIMIENTO)**.

Es importante mencionar que, en el caso de la entrega digital, se realizará la validación de firmas mediante la aplicación de FirmaEC, de conformidad a lo establecido en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, y su reglamento.

---

<sup>2</sup> Se realizará la verificación de que el plan de negocio actualizado no difiera entre la naturaleza o giro de negocio presentado inicialmente o, a su vez, que no se haya cambiado de emprendimiento.

### c. Periodo de postulación

Inicio de postulaciones	Finalización de postulaciones
Desde las 12:00 del 5 de agosto de 2024	Hasta las 23:59 del 23 de agosto de 2024

#### iii. Validación de postulaciones

Una vez recibida la documentación habilitante para el proceso de potenciación de emprendimientos, se procederá con la revisión y validación de los documentos entregados; para esto, se contrastará también la postulación con la base de datos del programa Genera con la finalidad de validar que el postulante cumpla con los requisitos establecidos en el apartado 6.2.

En el caso que el participante cumpla con los prerrequisitos, se procederá a recopilar la información para el proceso de evaluación de emprendimientos en la matriz de validación y convalidación de postulaciones.

Una vez concluida esta fase, se notificará a cada emprendedor por correo electrónico que ha avanzado a la fase de evaluación; asimismo, se notificará a los participantes que no fueron considerados para este proceso, indicando las razones por las cuales no fueron aptos.

De igual manera, se comunicará respectivamente a los emprendedores que deban convalidar errores en su postulación (se explica en el siguiente apartado).

Finalmente, durante esta etapa, se realizará la verificación de que los/las postulantes no consten en la lista de medidas restrictivas de la Unión Europea, conforme se especifica en el ítem 4 del numeral 9º) *Ejecución*, de la Resolución de concesión de subvención Ref. Expediente No.: 2021/SPE/0000400218, suscrita por AECID en beneficio de ConQuito.

#### iv. Convalidación de errores

En caso de que exista documentación con errores de forma, se solicitará al emprendedor que subsane el o los documentos que presenten errores, lo cual se realizará únicamente para los siguientes casos:

- Error ortográfico en el nombre.
- Error en el número de documento de identificación.
- Video pitch que no se aperture o tenga un error en la reproducción.
- Información ilegible.
- Copia de documento de identificación a blanco y negro.
- Matriz financiera en un formato diferente a Excel (xls o xlsx).

La subsanación de errores se realizará en un término máximo de 2 días hábiles a partir de la notificación del error; en el caso de que no se entregue la documentación solventada (en físico y digital) o en esta persista(n) el(los) error(es), el postulante quedará fuera del proceso automáticamente.

#### v. Causales de descalificación en la etapa de postulación

Existirán causales de rechazo que anularán la participación de los postulantes; esos casos serán los siguientes:

- Postular fuera del periodo establecido para el efecto.
- Que se verifique que la persona no aprobó el proceso formativo del componente “Emprendimiento”.
- Que se verifique que la persona no concluyó el proceso de asistencias técnicas del componente “Emprendimiento”.
- Que se verifique que la persona no concluyó su plan de negocio.
- No realizar la entrega física y/o digital de toda la documentación solicitada en el *apartado ii de esta sección*.
- Entrega de documentación alterada.
- Video pitch mayor a 3:05 minutos y menor a 2 minutos.

- Que la información de la matriz financiera no coincida con lo colocado en el plan de negocio.
- Constar en la lista de medidas restrictivas de la Unión Europea conforme se indica en el *apartado 6.2*.
- Presentar documentación sin firma o con firma electrónica inválida.
- Aquellas personas postulantes que, una vez realizada la verificación, se identifique que no cumplieron con los requisitos para la postulación, mismos que se encuentran descritos en el *apartado 6.2*.
- Postular con un emprendimiento diferente al que participó en el programa.
- Aquellas personas postulantes que, una vez solicitada la convalidación de errores:
  - No remitan la información subsanada en el término máximo de 2 días.
  - Remitan la nueva información con errores que persisten.
- Haber postulado más de una vez, ya sea:
  - Una persona que postule con más de un emprendimiento, se descartarán todas las postulaciones realizadas.
  - Un mismo emprendimiento presentado por más de una persona, se descartarán todas las postulaciones realizadas. Tomando esto en cuenta, es importante mencionar que, en el caso de existir participantes con emprendimientos asociados, solamente un miembro del emprendimiento podrá postular, caso contrario serán descalificados.

#### *vi. Notificación a postulantes*

Una vez recibidas las postulaciones, se revisará si los participantes son aptos o no para continuar a la siguiente fase y se realizará la respectiva notificación por correo electrónico desde la cuenta [infogenera@conquito.org.ec](mailto:infogenera@conquito.org.ec).

## **B. FASE DE EVALUACIÓN DE PLANES DE NEGOCIO Y ELEVATOR PITCH**

### *i. Temporalidad para el proceso de evaluación*

El tiempo definido para la evaluación de planes de negocio será de tres semanas y dos semanas para las defensas del elevator pitch.

### *ii. Comité evaluador*

Para esta fase se conformará un comité evaluador, quien revisará y calificará cada plan de negocio y las defensas de cada elevator pitch con base en los criterios de calificación que se explican más adelante.

El comité evaluador, estará conformado por, al menos, 3 miembros, quienes verificarán que los planes de negocio integren un resumen ejecutivo claro, identificación clara del problema abordado, propuesta de valor convincente, análisis del segmento de clientes y una evaluación sólida de la viabilidad financiera, además de evaluar la sostenibilidad del proyecto presentado. Asimismo, evaluarán la presentación del elevator pitch de cada emprendimiento.

### *iii. Confidencialidad de datos*

El proceso de evaluación de emprendimientos del programa Genera se manejará con una política de privacidad y confidencialidad, fomentando la transparencia y evitando controversias por conflictos de interés; por lo que, los miembros que intervengan en la fase de evaluación firmarán un acuerdo de confidencialidad, mismo que se desarrollará conforme a las políticas internas de ConQuito y será validado por el área legal respectivamente.

### *iv. Calificación general*

La calificación total será de 100 puntos para cada postulante, la cual se divide de la siguiente manera:

- 70 puntos para el plan de negocio.
- 30 puntos para la presentación del elevator pitch.

Cada miembro del comité calificará de manera individual y se hará un promedio de las 3 calificaciones, hasta con 2 puntos decimales; de esta manera, se seleccionarán a los 100 emprendimientos con las más altas calificaciones como ganadores, a quienes se realizará la entrega de bienes para la potenciación de sus emprendimientos.

#### v. Criterios de calificación para planes de negocio

La calificación del plan de negocio equivaldrá a 70 puntos del total y los criterios que se evaluarán por parte del comité serán los siguientes:

**Tabla 1.** Criterios de calificación de plan de negocio

Variable	Criterio	¿Qué evalúa el comité?	Puntuación
<b>a. Resumen ejecutivo</b>	Este criterio evalúa la capacidad de comunicar de manera resumida, clara y precisa los elementos clave del plan de negocio. Se busca un resumen que destaque los aspectos más relevantes, como la propuesta de valor, el mercado objetivo, la estrategia de ingresos y los objetivos a alcanzar. La información debe estar organizada de manera lógica y presentada en un formato fácil de seguir. Se valora especialmente la capacidad de captar la atención del lector y proporcionar una visión general completa y atractiva del negocio en un espacio limitado.	Un resumen ejecutivo efectivo que despierte el interés y motive a profundizar en los detalles del plan.	5
<b>b. Identificación de problema/necesidad</b>	Este criterio evalúa la capacidad del plan de negocio para presentar una comprensión detallada y precisa del problema identificado. Se busca una exposición clara que demuestre una percepción completa de la naturaleza, alcance y efectos del problema en el mercado o la comunidad objetivo. La descripción debe respaldarse con datos y evidencia concretos, como estadísticas, estudios de mercado o testimonios, que validen la existencia y la relevancia del problema. Además, se espera que se identifiquen las partes interesadas afectadas y se describa cómo el problema impacta sus necesidades y deseos.	Que el plan demuestre una base sólida para la propuesta de solución y revele una visión clara y fundamentada del contexto en el que opera el emprendimiento.	10
<b>c. Identificación de segmento de clientes</b>	Este criterio evalúa la capacidad del plan de negocio para identificar y definir con precisión el segmento de clientes al que se dirige el emprendimiento. Se busca una descripción detallada que incluya características demográficas, comportamientos de compra, necesidades específicas y cualquier otra información relevante sobre el grupo de clientes objetivo. Además, se espera que el plan justifique por qué este segmento en particular ha sido elegido, demostrando una comprensión clara de cómo la propuesta de valor del negocio responde a las necesidades y deseos de este grupo.	Que el plan demuestre una base sólida para el enfoque de mercado y revele una comprensión profunda del público al que se dirige.	10
<b>d. Propuesta de valor</b>	Este criterio evalúa la capacidad del plan de negocio para definir claramente la propuesta de valor que el emprendimiento ofrece a sus clientes. Se busca una descripción precisa y persuasiva que destaque los beneficios únicos y diferenciadores que el producto o servicio proporcionará a los clientes. La propuesta de valor debe ser relevante y convincente,	Que el plan demuestre una propuesta de valor clara y atractiva que respalde la viabilidad y el potencial de éxito del negocio.	10



Variable	Criterio	¿Qué evalúa el comité?	Puntuación
	mostrando una comprensión profunda de las necesidades y deseos del segmento de clientes objetivo. Además, se espera que la propuesta de valor esté alineada con el problema identificado y demuestre cómo aborda de manera efectiva las principales preocupaciones o desafíos de los clientes.		
<b>e. Canales de difusión apropiados para el emprendimiento</b>	Evalúa la selección de canales de promoción (como redes sociales, publicidad en línea) que se alinean con las preferencias del segmento de clientes. La estrategia debe reflejar cómo los clientes acceden a la información y toman decisiones de compra, justificando las elecciones de canales.	Que el plan demuestre una estrategia de difusión eficaz y en sintonía con las necesidades del público objetivo.	5
<b>f. Canales de distribución adecuados para la entrega del producto o servicio</b>	Evalúa la elección y uso adecuado de canales para llevar el producto al mercado de manera eficiente. La estrategia debe estar en sintonía con el tipo de producto y el público objetivo, justificando las decisiones.	Que el plan demuestre una estrategia de distribución que maximiza la accesibilidad del producto para el público objetivo.	5
<b>g. Análisis de competencia</b>	Este criterio evalúa la capacidad del plan de negocio para realizar un análisis exhaustivo de la competencia en el mercado objetivo. Se busca una evaluación que identifique a los competidores clave, sus fortalezas y debilidades, estrategias de marketing y posicionamiento en el mercado. Además, se espera que el plan demuestre cómo la propuesta de valor del emprendimiento se diferencia y destaca en comparación con la competencia.	Que el plan demuestre una comprensión profunda y perspicaz del entorno competitivo, proporcionando una ventaja estratégica para el emprendimiento.	5
<b>h. Relación con los clientes</b>	Este criterio evalúa la estrategia del plan de negocio para interactuar y mantener relaciones efectivas con los clientes. Se busca una estrategia que demuestre cómo se identificarán, atraerán y retendrán a los clientes, así como, cómo se gestionarán las interacciones para satisfacer sus necesidades y fomentar la lealtad. Además, se espera que el plan muestre cómo se obtendrá retroalimentación de los clientes y se utilizará esta para mejorar continuamente la oferta y la experiencia del cliente.	Que el plan demuestre una sólida comprensión de la importancia de las relaciones con los clientes en el éxito del negocio y una estrategia clara para cultivar estas conexiones.	5
<b>i. Sostenibilidad de emprendimiento</b>	Se evaluará la robustez de la propuesta de valor, la adaptabilidad a cambios en el mercado, la eficiencia operativa, la gestión financiera a largo plazo, la capacidad de innovación, la responsabilidad social corporativa, la resiliencia ante situaciones imprevistas, y la capacidad de aprender y ajustarse continuamente.	Capacidad del emprendimiento para mantener ingresos consistentes, minimizar impactos negativos en el entorno, gestionar eficientemente recursos y talento, y contribuir positivamente a la sociedad y el medio ambiente.	5
<b>j. Estructura financiera</b>	Se espera que el plan demuestre una gestión financiera prudente, considerando los flujos de efectivo, los gastos operativos y las proyecciones de ingresos de manera detallada y precisa.	Se evaluará la coherencia y relación adecuada entre el plan de negocio y el modelo financiero.	10
<b>TOTAL</b>			<b>70</b>

Fuente y elaboración: Coordinación de Capacitación y Medios de Vida – ConQuito, 2024

Una vez calificado el plan de negocio por cada miembro del comité, se deberá generar un promedio entre las notas de los 3 evaluadores para obtener una calificación global sobre 70 puntos.

A los participantes que hayan avanzado a la fase de evaluación de planes de negocio se les notificará la fecha y hora para la presentación presencial de su pitch.

#### *vi. Criterios de calificación para defensa del elevator pitch*

El pitch es una presentación breve y concisa que resume de manera efectiva la idea de un negocio, proyecto o producto, en el tiempo que tomaría un viaje en ascensor, generalmente se desarrolla en un tiempo de 30 segundos a 2 minutos. El objetivo es captar el interés de un interlocutor potencial, como un inversor o cliente, de manera clara y persuasiva (Gallagher, 2012).

Durante el proceso formativo del componente “Emprendimiento”, los participantes recibieron la clase de “Storytelling y pitch”, en donde aprendieron a elaborar una presentación efectiva de su emprendimiento, incluyendo dentro de su contenido las temáticas abordadas durante el proceso formativo, como: enganche, problemática, propuesta de valor, segmento de clientes, canales, equipo de trabajo, plan de inversión y cierre; además, como última clase, los participantes realizaron una presentación de su pitch a manera de simulación de ronda de inversión, en donde cada emprendimiento tuvo 3 minutos para contar acerca de su propuesta de negocio y recibió retroalimentación por parte del equipo técnico de emprendimiento y de diseño de marca.

En este sentido, cada participante deberá preparar una presentación de su emprendimiento, en donde dispondrá de un tiempo de 2 a 3 minutos para exponer su propuesta de negocio frente al comité evaluador. Esta defensa se realizará de forma presencial y será grabada con el afán de documentar el proceso.

Durante la defensa también participará un veedor delegado por ConQuito, verificando que se cumplan los tiempos y el orden de los participantes; es importante mencionar que esta persona no formará parte del comité evaluador ni tendrá voz ni voto en la calificación.

El comité evaluador analizará los siguientes criterios:

**Tabla 2.** Criterios de calificación de pitch

Variable	Criterio	¿Qué evalúa el comité?	Puntuación
<b>a. Problema identificado</b>	Este criterio evalúa la capacidad del pitch para comunicar de manera clara y precisa el problema o necesidad que el emprendimiento busca resolver. Se busca una presentación que defina de manera concisa y convincente el problema, destacando su relevancia y el impacto que tiene en el mercado o la audiencia objetivo. Además, se espera que el pitch demuestre una comprensión profunda de cómo el problema identificado afecta a los clientes potenciales y por qué es crucial abordarlo.	Que el pitch demuestre una habilidad efectiva para comunicar y resaltar el problema, estableciendo una base sólida para la propuesta de solución.	5
<b>b. Propuesta de valor</b>	Este criterio evalúa la capacidad del pitch para comunicar de manera clara y atractiva la propuesta de valor del emprendimiento. Se busca una presentación que destaque de manera convincente los beneficios únicos y diferenciadores que el producto o servicio ofrece a los clientes. La propuesta de valor debe ser presentada de forma concisa y persuasiva, resaltando cómo resuelve el problema identificado de manera efectiva y por qué es una opción atractiva para el mercado objetivo.	Que el pitch demuestre una habilidad efectiva para comunicar una propuesta de valor clara y atractiva, generando interés y atracción hacia el emprendimiento.	6
<b>c. Segmentación de clientes</b>	Este criterio evalúa la capacidad del pitch para definir y comprender claramente el segmento de clientes al que se dirige el emprendimiento. Se busca una presentación que demuestre una comprensión detallada de las características demográficas, comportamientos de compra y necesidades específicas del público objetivo.	Que el pitch demuestre una base sólida para la estrategia de mercado y revele una comprensión profunda del público al que se dirige.	4

Variable	Criterio	¿Qué evalúa el comité?	Puntuación
	Además, se espera que el pitch justifique por qué este segmento en particular ha sido elegido, mostrando cómo el producto o servicio satisface de manera efectiva las necesidades de este grupo.		
<b>d. Canales identificados</b>	Este criterio evalúa la capacidad del pitch para identificar y comunicar de manera clara y persuasiva los canales de comunicación y distribución que se utilizarán para llegar a los clientes. Se busca una presentación que demuestre una comprensión precisa de los canales más efectivos y relevantes para el negocio, así como una estrategia clara para aprovecharlos. Además, se espera que el pitch justifique las elecciones de canales, mostrando por qué son los más adecuados para llegar al público objetivo y promover el éxito del emprendimiento.	Que el pitch demuestre una estrategia de canales bien pensada y ejecutada, que maximice la visibilidad y accesibilidad del producto o servicio.	3
<b>e. Equipo de trabajo</b>	Evalúa la habilidad del pitch para presentar de manera clara y confiada las habilidades y experiencia del equipo. Se busca una presentación que transmita confianza en la capacidad del equipo para llevar a cabo la visión del negocio de manera efectiva.	Que el pitch demuestre una comprensión aguda del valor del equipo en el éxito del emprendimiento.	2
<b>f. Presentación o recurso audiovisual</b>	Evalúa la eficacia del uso de recursos visuales o audiovisuales en el pitch. Se busca una utilización que mejore la comprensión y el impacto de la presentación sin distraer.	Que el/la emprendedor/a demuestre una selección y utilización precisa de recursos visuales que añaden valor a la presentación.	3
<b>g. Inversión (plan de compra)</b>	Se busca una presentación que detalle de manera precisa cómo se utilizarán los fondos solicitados, justificando cada partida de gasto y mostrando cómo contribuirá al éxito del emprendimiento. Además, se espera que el pitch demuestre una comprensión profunda de la relación entre la inversión y los objetivos del negocio.	Que el pitch demuestre una gestión financiera sólida y una planificación estratégica cuidadosa en cuanto a la utilización de los recursos solicitados.	4
<b>h. Cierre</b>	Este criterio evalúa la capacidad del pitch para finalizar de manera efectiva, dejando una impresión duradera en la audiencia. Se busca una conclusión que resuma de manera persuasiva los puntos clave y refuerce la propuesta de valor del emprendimiento. Además, se espera que el cierre incluya una llamada a la acción clara, indicando el siguiente paso que se espera de la audiencia.	Que el pitch demuestre una habilidad para finalizar de manera memorable y motivar a la audiencia a tomar medidas.	3
<b>TOTAL</b>			<b>30</b>

Fuente y elaboración: Coordinación de Capacitación y Medios de Vida – ConQuito, 2024

Cada miembro del comité evaluador registrará su calificación de forma individual y se promediarán las 3 notas para obtener la calificación de cada participante.

En el caso que algún participante no se presente a la defensa del elevator pitch, tendrá una calificación de 0, respectivamente, y se obtendrá su nota final solo con la calificación de su plan de negocio.

### C. FASE DE SELECCIÓN DE GANADORES

Para la selección de ganadores del proceso de potenciación de emprendimientos del programa Genera, se tendrán en cuenta dos calificaciones: plan de negocio y pitch.

Una vez obtenidas las notas de todos los participantes, se procederá a ordenar de mayor a menor (orden descendente) a los emprendedores en función de la calificación global que obtuvieron y se seleccionarán a los 100 emprendimientos con mejor puntuación.

En el caso de presentarse empate para la selección del/la ganador/a número 100, se realizará un nuevo proceso de calificación con los postulantes empatados, en donde se llevaría a cabo una nueva defensa pitch sólo con estos últimos y se seleccionará al que tenga la calificación más alta.

#### D. FASE DE NOTIFICACIÓN DE GANADORES

Una vez que el proceso de validación de la evaluación de planes de negocio y pitch haya culminado, se contará con el listado de los 100 participantes ganadores que potenciarán su emprendimiento mediante la entrega de bienes (maquinaria, equipos, muebles y/o enseres) por un monto que será designado con base al presupuesto del programa, mismo que será comunicado mediante correo electrónico desde la cuenta de [infogenera@conquito.org.ec](mailto:infogenera@conquito.org.ec) al correo de cada participante ganador, indicando el proceso a seguir para las gestiones necesarias y la entrega de los bienes para la potenciación de sus emprendimientos.

En este correo también se solicitará la confirmación de que el/la participante ha recibido el correo, y se le convocará a que firme su acta de compromiso y el acuerdo de uso de imagen para dar continuidad con el proceso de potenciación de emprendimientos.

En el caso de que no se obtenga respuesta vía correo electrónico después de 24 horas posterior a la emisión de este, se realizará el contacto vía telefónica; si posterior a este contacto no se obtiene respuesta durante los siguientes 2 días calendario, se procederá a descalificar a dicho participante, quedando fuera del proceso, y se realizará su respectiva notificación por correo electrónico. En ese caso, se tomará al siguiente emprendimiento mejor puntuado como ganador.

De igual manera, se informará a los participantes no seleccionados que, tras la evaluación de sus planes de negocio y elevator pitch, no han sido designados como ganadores, con las justificaciones respectivas.

#### E. FASE DE INCUBACIÓN

Una vez que los 100 participantes ganadores han firmado su acta de compromiso y el acuerdo de uso de imagen, se procederá con la fase de incubación, la cual contempla la asesoría enfocada en la elaboración del plan de inversión y capacitaciones complementarias para el desarrollo empresarial de los ganadores. Estos procesos se describen a continuación:

##### *i. Asesoría en plan de inversión*

Cada emprendedor tendrá el acompañamiento de un asesor que lo orientará para la elaboración de su plan de inversión, a través del cual se levantará la necesidad de compra de la maquinaria, equipo, muebles y/o enseres para cada emprendimiento. El plan de inversión contendrá las características del bien requerido con sus especificaciones técnicas.

Cada participante recibirá, como mínimo, 2 asistencias técnicas, una para el desarrollo del plan de inversión y levantamiento de información<sup>3</sup> del emprendimiento, como: valor de ventas, margen de ganancia y capacidad de producción actuales, entre otros; y la siguiente para la aprobación; no obstante, es importante mencionar que el número de asistencias y duración de estas puede variar dependiendo del avance y disponibilidad de cada participante.

Las asistencias se realizarán de manera presencial en el sitio de trabajo o donde se opera el emprendimiento, con la finalidad de corroborar la necesidad de compra de los determinados bienes, definir de manera óptima sus especificaciones técnicas y el lugar donde se colocarían posterior a la entrega.

Asimismo, durante esta fase se realizará el levantamiento de necesidades de capacitación de los emprendedores ganadores para la potenciación de sus negocios, en función de lo cual se realizará el plan de capacitaciones para los participantes.

---

<sup>3</sup> Esta información servirá para identificar, en la fase de seguimiento, el impacto generado con la potenciación de emprendimientos.

Al finalizar las asistencias técnicas, se realizará la homologación de especificaciones técnicas de los productos requeridos por los emprendedores y se solicitarán los tarifarios a los proveedores respectivos. Posterior a ello, se realizará una nueva revisión del plan de inversión con las especificaciones finales de los productos con los emprendedores.

Una vez se cuente con la versión final del plan de inversión, el emprendedor deberá enviar un correo de solicitud de aprobación de su plan de inversión a: [infogenera.emprendimiento@conquito.org.ec](mailto:infogenera.emprendimiento@conquito.org.ec), y, en un máximo de 4 días laborables, el equipo técnico del programa notificará si el plan de inversión fue aprobado.

En el caso de que el plan no sea aprobado, el emprendedor, junto a su asesor, deberá proponer un nuevo plan de inversión o corregir las observaciones que se encuentren, y enviarlo hasta 2 días calendario después de la notificación, tomando en cuenta el tarifario preexistente.

- **Rubros financiables y no financiables:**

Es importante tomar en cuenta que en el plan de inversión deben tomarse en cuenta solamente aquellos bienes que pueden ser financiables. A continuación, se detalla aquellos rubros que pueden y no pueden ser financiados a través del proceso de potenciación de emprendimientos:

- **Rubros financiables:** Conforme la procedencia de los recursos para la fase de potenciación de emprendimientos, se realizará esta acción mediante la entrega de bienes que constituyan gasto de inversión<sup>4</sup>. Por lo tanto, los postulantes deberán considerar los siguientes rubros financiables:
  - Maquinaria y Equipo
  - Muebles y Enseres
- **Rubros no financiables:** De conformidad a lo determinado en la definición de gastos de inversión, a continuación, se detallan ejemplos de los rubros que serán considerados como no financiables por parte del programa:
  - Valores correspondientes a gastos fijos o gastos recurrentes/corrientes como: Servicios de luz, gas, teléfono, arriendos, sueldos y comisiones.
  - Pago/abono de créditos.
  - Pago de impuestos o trámites con el Estado.
  - Pago de cuotas o abonos para la compra de un bien o servicio
  - Bienes/servicios que no cuenten con su respectiva proforma y factura.
  - Vehículos o medios de transporte para delivery.
  - Materias primas o insumos desechables para su producción.
  - Compra de tecnología complementaria como celulares, televisiones, equipos de sonido, tablets o dispositivos que no vayan con la actividad principal del negocio.
  - Envío o transporte de los bienes comprados; en este sentido, este gasto deberá ser cubierto por el emprendedor.

Cabe mencionar que el emprendedor no podrá aportar con su propio dinero para completar la compra, tampoco podrá superar el techo asignado en el plan de inversión, y en el caso de existir un remanente, este se devolverá al Cooperante como parte del convenio suscrito.

---

<sup>4</sup> Los bienes de inversión son aquellos que originan un aumento del capital o del patrimonio. Se trata de bienes no fungibles, tienen una duración previsible superior al año, son inventariables y la inmensa mayoría de ellos son amortizables.

- **Causales de no aprobación del plan de inversión<sup>5</sup>:**

Los planes de inversión serán rechazados en los siguientes casos:

- Se supere el monto presupuestario designado.
- Se soliciten insumos que no correspondan a maquinaria, equipo, muebles o enseres.
- En el plan se contemplen pagos de cuotas o abonos para un bien de mayor valor.
- Que no cuente con la suscripción de las partes.
- Que los bienes a adquirir no formen parte del catálogo de los convenios con proveedores.
- Que los insumos solicitados no correspondan a la línea de negocio.
- Que los bienes solicitados correspondan a rubros no financiables.

La notificación del hecho será realizada mediante la cuenta de correo electrónico [infogenera@conquito.org.ec](mailto:infogenera@conquito.org.ec), donde se informará al participante el por qué no es factible realizar el financiamiento del bien requerido y se solicitará el ajuste o cambio del plan de inversión.

Una vez que se apruebe el plan de inversión, se harán los procesos de adquisición bajo la normativa de ConQuito, mientras cada participante forma parte del proceso de fortalecimiento de capacidades para emprender.

- ii. Proceso de fortalecimiento de capacidades para emprender*

Los ganadores deberán atravesar un proceso formativo obligatorio, en donde se contempla un mínimo de 10 horas de capacitación distribuidas en, al menos, 5 sesiones presenciales, tomando en consideración las necesidades de capacitación identificadas durante las asistencias técnicas.

Estas sesiones tendrán una duración de, al menos, 2 horas cada una y se distribuirán durante dos semanas, mientras se realizan los procesos para la adquisición de los bienes requeridos por los beneficiarios.

Para estas clases se registrará la asistencia y cada participante deberá aprobar con, al menos, el 80% de asistencia a las capacitaciones.

En el caso de que los participantes no cumplan estos dos procesos mencionados (asistencias técnicas y capacitación), serán descalificados y no se considerarán para la entrega de los bienes. Asimismo, si se identifica la inasistencia en las dos primeras clases, se descalificará automáticamente a la persona por inasistencia y se seleccionará al siguiente emprendedor mejor puntuado como ganador para que se incluya al proceso.

## **F. FASE DE ENTREGA DE BIENES A GANADORES**

Una vez realizados los procesos administrativos para la adquisición de los bienes, el equipo técnico se encargará de realizar el acompañamiento a cada emprendedor para la entrega de estos, para lo cual se deberán seguir los siguientes pasos:

- Presentación de documentos (factura, comprobante de venta) que habilite la compra y valide el retiro de los bienes a ser entregados.
- Verificar que los bienes a ser entregados se encuentren funcionales y cumplan con las especificaciones de garantía.
- Llenar y firmar el acta de entrega recepción de los bienes.
- Tomar fotografías de los bienes entregados junto al beneficiario.

---

<sup>5</sup> Los planes de inversión contarán con una preaprobación del técnico que asesora; sin embargo, en el caso de que no sea clara y precisa la justificación de la compra de un bien, se rechazará.

## G. FASE SEGUIMIENTO A BENEFICIARIOS

La fase de seguimiento contempla un proceso de monitoreo y evaluación de las personas beneficiadas, con el propósito de identificar el impacto del proceso de potenciación de emprendimientos, así como para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Los participantes que han sido beneficiarios del proceso de potenciación de emprendimientos tendrán un acompañamiento, durante 3 meses, por los técnicos del programa Genera, con la finalidad dar seguimiento a la implantación, operación y desarrollo del negocio, colaborando así con el fortalecimiento de sus emprendimientos dentro del mercado del Distrito Metropolitano de Quito.

Para esta fase se realizará el contacto con cada emprendimiento ganador, a partir de un mes después de la entrega de los bienes, esto con el fin de realizar un acercamiento para medir el impacto que se ha obtenido durante los primeros meses utilizando los bienes adquiridos.

Durante este proceso se levantará una ficha de seguimiento, a través de la cual se medirá el impacto generado, de forma cuantitativa; para esto se harán preguntas sobre sus ventas, la utilidad, capacidad de producción, para identificar si disminuye o incrementa desde que recibió el/los bienes, comparando la información recopilada en la asesoría técnica para la elaboración del plan de inversión; asimismo, se contará con el registro fotográfico respectivo.

### *i. Consideraciones para el proceso de seguimiento*

En caso de no recibir respuesta por parte del emprendedor o limitar el contacto para el seguimiento, se tomarán las siguientes acciones:

- ConQuito vetará a la persona de sus futuros programas y proyectos<sup>6</sup> por al menos 5 años.
- ConQuito remitirá a AECID el nombre de la o las personas que no dieron respuesta durante el proceso de seguimiento, y la evidencia de todos los intentos de contacto con el emprendedor, con la finalidad de que se tomen las medidas que estimasen necesarias.

## 7. Cronograma de actividades<sup>7</sup>

A continuación, se indica la temporalidad de las acciones que se contemplan para el proceso:

**Tabla 3.** Cronograma de actividades para el concurso de potenciación de emprendimientos

Actividad	Temporalidad
Socialización de las bases del concurso de potenciación de emprendimientos	5 de agosto de 2024
Postulación al concurso de potenciación de emprendimientos	Del 5 de agosto al 2 de septiembre de 2024 <sup>8</sup>
Convalidación de errores en la etapa de postulación	Del 19 de agosto al 6 de septiembre de 2024
Notificación a postulantes aptos y no aptos para avanzar a la fase de evaluación	Del 2 al 13 de septiembre de 2024
Revisión y evaluación de planes de negocio	Del 9 al 27 de septiembre de 2024
Defensas del elevator pitch	Del 30 de septiembre al 10 de octubre de 2024
Selección de ganadores	Del 7 al 10 de octubre de 2024
Notificación a ganadores y no ganadores	Del 14 al 18 de octubre de 2024
Firma de actas compromiso para ganadores del concurso	Del 21 al 25 de octubre de 2024

<sup>6</sup> ConQuito se reserva el derecho de exclusión del emprendedor conforme la naturaleza del programa o proyecto.

<sup>7</sup> El tiempo planificado para el proceso podrá extenderse o modificarse en caso de presentarse eventualidades. Los cambios serán comunicados oportunamente a los correos electrónicos de los postulantes.

<sup>8</sup> Se tomará por entendido que las personas que no postulen hasta la hora y fecha establecidas no están interesadas en participar en el concurso de potenciación de emprendimientos.

Asistencias técnicas para el desarrollo del plan de inversión	Del 21 al 31 de octubre de 2024
Revisión, convalidación de errores y aprobación del plan de inversión	Del 28 de octubre al 8 de noviembre de 2024
Etapas de incubación para ganadores	Del 11 al 22 de noviembre de 2024
Suscripción de planes de inversión de ganadores	Del 25 de noviembre al 5 de diciembre de 2024
Evento de premiación a ganadores	Semana del 9 al 13 de diciembre de 2024
Convocatoria y coordinación para entrega de bienes	Del 16 al 27 de diciembre de 2024
Entrega de bienes a ganadores	Del 6 al 17 de enero de 2025
Proceso de seguimiento a ganadores	Desde el 17 de febrero al 9 de mayo de 2025

Fuente: Metodología de potenciación de emprendimientos

Elaboración: Coordinación de Capacitación y Medios de Vida – ConQuito, 2024

**NOTA:** Este cronograma está sujeto a modificaciones en función de la naturaleza de las actividades del proceso. ConQuito se reserva el derecho de realizar cualquier ajuste que considere necesario, lo cual será actualizado en el presente documento y notificado oportunamente a los participantes vía correo electrónico.

## 8. Información

Para solventar cualquier inquietud que surja durante el proceso, los participantes del concurso de potenciación de emprendimientos del programa Genera, podrán acercarse a las instalaciones de ConQuito, ubicadas en la Av. Maldonado Oe1-172 y Jaime del Castillo, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 16:00 p.m.

Asimismo, el correo [infogenera.emprendimiento@conquito.org.ec](mailto:infogenera.emprendimiento@conquito.org.ec) estará disponible durante todo el proceso para dar respuesta a las dudas de los postulantes.