

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL
COMO PLATAFORMA OFERENTE DE SERVICIOS VARIOS DEL HOGAR
DIRIGIDO A LA POBLACIÓN DEL NORTE DE TUNJA, BOYACÁ.**

Plan de negocios elaborado y presentado por:

ANDRES FELIPE FORERO PEDREROS

DIRECTOR:

Miguel Fernando Muñoz Buitrago

Trabajo de grado para otra por el título de Administrador de empresas



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMON DE EMPRESAS**

TUNJA

2019

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL
COMO PLATAFORMA OFERENTE DE SERVICIOS VARIOS DEL HOGAR
DIRIGIDO A LA POBLACIÓN DEL NORTE DE TUNJA, BOYACÁ.**

ANDRES FELIPE FORERO PEDREROS



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMON DE EMPRESAS
TUNJA
2019**

Tabla de contenido

	Páginas
DATOS GENERALES Y RESUMEN EJECUTIVO.....	1
Fase 1	
1. Nombre de la idea de negocio	5
2. Objetivo general.....	5
3. Objetivos específicos.....	5
4. Agentes promotores, formuladores y responsables de la ejecución.....	6
5. Justificación de la idea de negocio	7
Fase 2.....	
1. Identificación del bien o servicio	9
2. Análisis de la demanda	12
2.1 Objetivo del análisis de la demanda.....	12
2.2 Metodología de análisis a aplicar	13
2.3 Herramientas o instrumentos para el análisis.....	18
2.4 Comportamiento histórico... ..	25
2.5 Características teóricas de la demanda	25
2.6 Estimación de la demanda futura.....	26
3. Análisis de la Oferta	
3.1 Objetivo del análisis de la oferta	27
3.2 Metodología de análisis a aplicar	28
3.3 Herramientas o instrumentos para el análisis.....	32
3.4 Proveedores actuales del bien o servicio; análisis de competencia, análisis de competitividad de los oferentes actuales	33
3.5 Régimen y características del mercado.....	38
3.6 Régimen y características del mercado de insumos.....	41
3.7 Comportamiento histórico de la oferta.....	43
3.8 Características teóricas de la oferta y precios.....	44

4. Análisis de los sistemas actuales de comercialización.....	47
5. Análisis de demanda versus oferta	49

Estudio técnico.....

1. Tamaño del proyecto	50
2. Análisis de los factores condicionantes del tamaño del proyecto.....	53
3. Localización; macrolocalización y microlocalización, matriz de planta física.	59
4. Ingeniería del proyecto, diagramas de macroprocesos, diagrama de planta física.....	60
5. Análisis de normas ISO aplicadas a los procesos	65
6. Aspectos tecnológicos de los procesos.....	72
7. Plan de acción y cronograma de la fase de inversión y operación del proyecto.....	75
8. Función de producción	76

ANALISIS DE IMPACTO AMBIENTAL.....

1. Marco teórico y conceptual del estudio ambiental.....	77
2. metodología utilizada para la formulación del estudio de impacto ambiental.....	79
3. Determinación de impactos ambientales del proyecto.....	79
4. Preparación del plan de manejo ambiental	80
5. Determinación de requisitos y trámite de licencias y permisos ambientales.....	80
6. Análisis de sostenibilidad ambiental del proyecto... ..	80

ORGANIZACIÓN Y ASPECTO ADMINISTRATIVOS.....

1. Estructura orgánica y funciones a nivel de áreas.....	81
2. Planta de cargos requerida... ..	81
3. Descripción de funciones y perfiles a nivel de cargo... ..	82
4. Plataforma estratégica de la idea de negocio.....	84

1. Identificación y justificación del tipo de organización empresarial.....	87
2. Diseño de estatutos	89
3. REQUISITOS Y TRÁMITES DE LA FORMALIZACION DE LA EMPRESA	102
4. Registros en materia de propiedad intelectual	104
5. Contratos por suscribir en cumplimiento del objeto social	108
6. Manejo de contratación laboral	121

ESTUDIO FINANCIERO.....

1. Presupuesto de inversiones.....	131
2. Ingresos	133
3. Costos de producción.....	135
4. Balance inicial del proyecto.....	135
5. Estado de resultados	136
6. Flujo de caja neto... ..	137
7. Calculo de indicadores para evaluación financiera del proyecto... ..	138
8. Análisis de sostenibilidad financiera del proyecto... ..	140
8.1 Recolecta la información disponible.....	140
8.2 Análisis de la demanda como fuente de financiación primordial.....	140
9. Evaluar fuentes de financiación.....	141
10. Identificación de inversiones.....	141
11. Análisis de riesgos	141

FASE 3: DIAGNOSTICO DE LA IDEA DE NEGOCIO.....

1. Construcción matriz PESTEL... ..	146
2. Construcción matriz POAM	149
3. Construcción matriz MEFE.....	150
4. Construcción matriz PCI	151
5. Construcción matriz MEFI.....	152
6. Construcción matriz DOFA	152

FASE 4. FORMULACION ESTRATEGICA

- 1. Estrategias de mercado.....154**
- 2. Formulación del plan de trabajo. 161**
- 3. Elaboración del cronograma..... 162**
- 4. Responsables y plan de seguimiento..... 166**

FASE 5. CONTROL Y EVALUACION

- 1. Cuadro de mando: Balanced Scored Card..... 167**
- 2. Batería de indicadores 167**

DATOS GENERALES Y RESUMEN EJECUTIVO

1. Nombre de proyecto y los formuladores

Plan de negocio para la creación de una aplicación móvil como plataforma oferente de servicios varios del hogar dirigido a la población al norte de Tunja, Boyacá.

Andrés Felipe Forero Pedreros

2. Resumen ejecutivo

La alternativa seleccionada para este proyecto como respuesta a la necesidad identificada respecto a los servicios domésticos en los barrios Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas al norte de Tunja. Como eje inicial se propone un proyecto sobre un plan de negocio basado en tecnologías de la información y comunicación partiendo de la premisa de la innovación, donde la expansión exponencial de la telefonía celular en el país se ha comportado como un fenómeno masivo, llegando a 62,2 millones de usuarios activos a nivel nacional, indicando que una parte de los colombianos cuentan con más de una línea móvil. según datos del 2017 correspondientes al ministerio de la información y comunicación nacional; Esta manifestación de interés funcional en las vías y los receptores masivos tecnológicos de la información, consolida a dicho medio como un potencial canal para el establecimiento de la alternativa de plan de negocio que se procederá a describir. Teniendo en cuenta la descripción del problema tratado en los apartados anteriores, se identificó una oportunidad de servicios que consiste como plan de negocio en la creación de una aplicación móvil.

Canales de acceso al servicio

Los clientes potenciales accederán al servicio a través de una plataforma con funcionalidad fundamental de internet, siendo esto, el requisito primordial para el funcionamiento de la alimentación del sistema en tiempo real, brindando de esta manera un método sencillo y práctico para el acceso en el servicio por parte del target, el cual como se mencionó en los puntos descritos en el apartado sobre la población, son personas de estrato socioeconómico medio, medio – alto y alto, señalando que este objetivo por su situación financiera célula social, cuentan casi en medida absoluta con dispositivos móviles con acceso a tiendas de aplicaciones.

Servicio general

El concepto consiste en la oferta de servicios domésticos varios para la población de los barrios Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas al norte de Tunja, a través de una aplicación móvil en donde el cliente, una vez haya descargado el software, tendrá acceso a una lista amplia en tiempo real de trabajadores expertos en ejecutar actividades pertinentes a servicios domésticos.

Servicios específicos ofertados en la aplicación

La interfaz del programa en su pantalla principal le permitirá al usuario seleccionar al trabajador que responda a sus necesidades de una lista de servicios domésticos, los cuales han sido definidos a partir de la pertinencia y clara necesidad en la función puntual del desarrollo de las actividades comunes de los hogares objetivo. La lista seleccionada a partir de los criterios anteriores es la siguiente:

- Mecánico
- Electricista
- Técnico de electrodomésticos
- Técnico informático
- Servicios generales (Handyman)
- Cerrajería

El cliente debe previamente registrarse en el inicio de la aplicación con los datos personales respectivos que incluirán:

- ♣ Nombre completo del usuario
- ♣ Dirección de residencia
- ♣ Numero de celular

El menú principal permitirá la selección de algún empleado según la necesidad del usuario, a través de los siguientes pasos:

1. El usuario selecciona 1 de los 5 botones de opción de oficio que se presentan allí
2. Posteriormente el sistema cargara la base de datos buscando en tiempo real los trabajadores de dicho servicio que no hayan sido contactados por otro usuario en ese momento. Se encontrará a la par de cada uno de los trabajadores, el precio

correspondiente de la visita básica que será fijado para toda la nómina de cada labor respectiva con la misma cifra exacta ponderada según la labor.

3. El usuario se encontrará con una lista de perfiles de personas expertas en el oficio solicitado, donde podrá escoger el que sea de su preferencia
4. Inmediatamente el trabajador recibirá una notificación con la solicitud de cliente y así se activa en la interfaz del usuario la lista con horarios libres para realizar el trabajo.
5. El cliente selecciona el horario y recibe la confirmación del trabajador. Esta cita se almacena en el perfil del trabajador y configura el nuevo horario de disponibilidad de este para vista de los demás clientes

Proceso de selección

El principal factor diferenciador y elemento de plusvalía respecto a la principal competencia “timbrit”, es el proceso de selección del personal que ofertará sus labores en la aplicación, generando de esta manera confianza en los usuarios, acerca de los trabajadores que contratarán quienes ingresarán a sus viviendas.

El proceso de selección consta de los siguientes requisitos:

- ┌ Verificación de no contar con antecedentes judiciales
- ┌ Experiencia relacionada con certificaciones personales o empresariales
- ┌ Mayoría de edad, hasta los 60 años
- ┌ Nacionalidad colombiana legal
- ┌ Aprobar test de psicológica
- ┌ Aprobar test de conocimiento del área

Registro de los trabajadores

Cada trabajador que se encuentre interesado en hacer parte de la nómina de la organización encontrará en el inicio de la aplicación un botón con el texto “¿Deseas trabajar con nosotros? ¡Contáctanos!” procederá a entrar a una nueva ventana donde ingresará su nombre, numero de celular y correo electrónico (opcional) y verá la lista de

requisitos mencionada anteriormente en el proceso de selección, para ser un posible contratado; la empresa se pondrá en contacto con la persona interesada y le asignará la cita para el proceso de selección, donde si cumple con los requisitos será aceptado en la nómina de la organización.

Los trabajadores **no** se vincularán a la empresa por contrato laboral, por tanto, tampoco se afiliarán a seguridad social; en estos términos se aclara que la aplicación móvil **FIX** solo funciona como plataforma intermediaria entre los prestadores de servicios varios del hogar y los respectivos consumidores, facilitando así la conexión entre estas dos partes.

Ejecución de labores operativas del objeto social

Una vez el trabajador ha aceptado la solicitud con horario respectivo de algún cliente específico, la aplicación almacenará en un menú de trabajos pendientes la cita específica con este usuario. El día de la cita, la aplicación iniciara un recordatorio en el celular del trabajador y del cliente recordando sobre la cita con anticipación de 4 horas y otra de 1 hora.

Una vez llegada la hora de la cita, el trabajador deberá ya estar en la vivienda o inmueble en el que se encuentre el cliente, en ese instante la aplicación sonará y emitirá un Prompt en los celulares tanto del cliente como del trabajador donde se preguntará al cliente si el trabajador ya está en el lugar de la labor y al trabajador se le preguntará si el cliente está en el lugar de la labor. Una vez aceptado bilateralmente iniciara el tiempo de la cita con una duración máxima de 1 hora y cuarenta minutos (1:40); la App cronometrará este tiempo y una vez se cumpla, un prompt avisara a ambas partes que la cita ha concluido.

En la instancia final el cliente tendrá acceso inmediato a la calificación y reseña (opcional) del trabajador, la cual entrará a hacer parte del perfil de este y será de vista pública, otorgando así otro verificador de confiabilidad en los trabajadores que ofertan su servicio en la aplicación.

Modelo de monetización de la Aplicación móvil

La aplicación como modelo de negocio se monetizará a través de un cobro de comisión en el precio estático de cada visita que realice cada trabajador. Para tal motivo cada visita de un prestamista tendrá un valor estático de COP \$30.000 de los cuales se pagará a dicho trabajador una parte y la otra es un ingreso para la empresa.

$\$30.000 \text{ (precio final)} - \$20.000 \text{ (monto para el trabajador)} = \$10.000 \text{ (valor captado por la empresa)}$

Ingreso para la empresa correspondiente al 33,33% del precio total de cada visita.

El prestamista del servicio tendrá un plazo máximo de 2 días para consignar el dinero recaudado correspondiente al 33,3% a la empresa **FIX**. Luego de estos 2 días, si no se consignó el dinero sino hasta 3 días adicionales después, **FIX** sancionara al prestamista con 8 días de bloqueo de su perfil en la aplicación; sin embargo, si luego de dicho ultimo plazo el dinero no es consignado, el perfil del empleado será eliminado de la aplicación permanentemente y ya no podrá registrarse en la base de datos de la App nunca más.

Información técnica de la aplicación

El software de la aplicación será realizado en estructura general a través del lenguaje de programación Java. Será lanzada a través de Play Store para dispositivos Android con descarga gratis. La aplicación solicitará varios permisos a los usuarios pertinentes para la funcionalidad correcta del programa. A aplicación accederá a permisos al ID del dispositivo, uso del GPS y ubicación del dispositivo, envío de SMS, configuración de parámetros de datos móviles e información de la conexión WIFI. La aplicación móvil no será anclada a almacenamiento del dispositivo, ofreciendo así al usuario la libertad de transferirla a la unidad de memoria SD del teléfono.

FASE 1: FORMULACION DE LA IDEA DE NEGOCIO

1. Nombre de la idea de negocio

FIX

El nombre seleccionado hace referencia a la palabra “fix” que en inglés significa reparación; fue seleccionado por su sonoridad, pertinencia al objeto social, al igual que por su carácter de monosílabo que permite recordarlo fácilmente.

2. Objetivo general

Realizar el plan de negocio adecuado para la creación de una aplicación móvil oferente de servicios varios del hogar para la población de Usaquén y Suba del norte de Bogotá.

3. Objetivos específicos

- ♣ Desarrollar un estudio de mercado sobre el sector de las tecnologías de la información y la comunicación, específicamente en aplicaciones móviles para Smartphones que funcionen en la ciudad de Bogotá.

- ♣ Elaborar un análisis técnico que permita definir las herramientas tecnológicas necesarias para la creación de un software dirigido a dispositivos Android y IOS a modo de aplicación móvil.
- ♣ Realizar el análisis administrativo para el proyecto, definiendo la plataforma estratégica, las políticas organizacionales, el manual de funciones y objetivos respectivos de los 3 niveles gerenciales.
- ♣ Desarrollar el análisis jurídico legal, seleccionando el tipo de sociedad y su constitución, los estatutos societarios y requisitos legales para la puesta en marcha del proyecto.
- ♣ Elaborar el análisis financiero construyendo una estructura de costos e ingresos, así como el modelo financiero que esclarezca la viabilidad del proyecto.
- ♣ Realizar un análisis ambiental que defina el impacto del proyecto, principalmente en términos del transporte de los empleados, quienes se movilizaran a través de motocicletas y vehículos de la empresa.

4. Agentes promotores, formuladores y responsables de la ejecución

Agentes promotores

Como principal Agente promotor del proyecto se identifica a la universidad Santo Tomas seccional Tunja, siendo la encargada de suministrar al formulador la información previa y lineamientos necesarios para el desarrollo del proyecto. De igual manera el equipo docente de la academia asignados para la revisión y tutoría de proyecto, así como los respectivos jurados, son quienes harán el seguimiento al desarrollo del proyecto por

parte del formulador, y a la par emitirán conceptos para la correcta ejecución de los requisitos y partes del trabajo de grado.

Formulador

Andres Felipe Forero Pedreros estudiante de administración de empresas de la Universidad Santo Tomas seccional Tunja.

Responsables de la ejecución

La totalidad de ejecución y desarrollo del proyecto es responsabilidad de Andres Felipe Forero Pedreros, exceptuando las revisiones y correcciones que irán a cargo de los docentes asignados como revisor, tutor y jurados, todos provenientes de la nómina docente de la Universidad.

5. Justificación de la idea de negocio

El presente trabajo de investigación es desarrollado con el objetivo de desarrollar el plan de negocio oportuno para el ofrecimiento a la población tunjana del servicio de una aplicación móvil que permita contratar personal pertinente a servicios varios del hogar. Si bien es un hecho que actualmente existe amplia oferta de trabajadores dedicados a este tipo de servicios, la naturaleza de esta es informal en su gran mayoría, derivando en problemas de inseguridad, precios injustificados, baja disponibilidad y desconfianza por parte del cliente, problemas que deben ser asumidos por los clientes debido a la necesidad e inelasticidad de dichos servicios. Entonces, este proyecto tendrá un impacto positivo no solo en generar empleo, sino en la seguridad, honestidad y confianza al momento de adquirir estos servicios.

El planteamiento central de este trabajo es, a través de la investigación, lograr delinear un plan de negocio oferente de una aplicación móvil que permita solucionar los problemas mencionados, obteniendo como resultado una propuesta que evaluara todas las

variables preferenciales de la población objetivo, así como el cubrimiento de sus necesidades; es importante aclarar sin embargo que los modelos de negocio en términos generales tienden a evolucionar en el marco de la tecnología, por ende las necesidades poblacionales presentan cambios importantes en la misma proporción, obteniendo como resultado nuevas necesidades las cuales son creadas por las organizaciones a modo de solución de las mismas, convirtiéndose así en nuevos requerimientos para las personas, y generando la obsolescencia de las prioridades antiguas; enmarcando esta situación, la propuesta investigativa como objetivo plantea un modelo de solución, donde los ciudadanos de Tunja podrán contratar a través de una aplicación móvil, al personal oferente servicios domésticos; interfaz donde se encontraran perfiles laborales y calificaciones personales de los trabajadores afiliados a la empresa, quienes se someten previamente a su contratación a un estudio completo de antecedentes, experiencia, nivel educativo corroborado (técnico para casos específicos) y análisis psicológico, logrando así obtener una nómina altamente calificada, eliminando los problemas de: inseguridad al tener un perfil tanto personal, como profesional de los trabajadores, verificado propiamente por la empresa, además del monitoreo de toda la operación por parte de la organización, desde la llegada al hogar del cliente, los trabajos realizados, hasta la salida. El inconveniente de precios injustificados se eliminara con la metodología de seguimiento, donde el empleado debe realizar un diagnóstico del problema encontrado en el hogar del cliente, este debe ir en un informe escrito el cual leerá el cliente y lo firmará para asegurarnos de que el contratante está al tanto de dicho análisis, además deberá ir justificado con fotografías o videos según amerite el caso, los cuales serán enviados a la empresa junto con el informe y se verificara por parte de un supervisor de operación si el diagnóstico es acertado, así como el precio de arreglo emitido; dicho proceso se hará en tiempo real y de forma inmediata para la reparación y cobro respectivo del servicio prestado.

FASE 2: ANALISIS DE LA IDEA DE NEGOCIO

1. Identificación del bien o servicio

Servicio FIX

El concepto consiste en la oferta de servicios domésticos varios para la población de los barrios Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas al norte de Tunja, a través de una aplicación móvil en donde el cliente, una vez haya descargado el software, tendrá acceso a una lista amplia en tiempo real de trabajadores expertos en ejecutar actividades pertinentes a servicios domésticos.

Servicios varios de hogar ofrecidos

La interfaz del programa en su pantalla principal le permitirá al usuario seleccionar al trabajador que responda a sus necesidades de una lista de servicios domésticos, los cuales han sido definidos a partir de la pertinencia y clara necesidad en la función puntual del desarrollo de las actividades comunes de los hogares objetivo. La lista seleccionada a partir de los criterios anteriores es la siguiente:

- Mecánico
- Electricista
- Técnico de electrodomésticos
- Técnico informático
- Servicios generales (Handyman)
- Cerrajería

El cliente debe previamente registrarse en el inicio de la aplicación con los datos personales respectivos que incluirán:

- ♣ Nombre completo del usuario
- ♣ Dirección de residencia
- ♣ Número de celular

El menú principal permitirá la selección de algún empleado según la necesidad del usuario, a través de los siguientes pasos:

- ♣ El usuario selecciona 1 de los 5 botones de opción de oficio que se presentan allí. Posteriormente el sistema cargará la base de datos buscando en tiempo real los trabajadores de dicho servicio que no hayan sido contactados por otro usuario en ese momento. Se encontrará a la par de cada uno de los trabajadores, el precio correspondiente de la visita básica que será fijado para toda la nómina de cada labor respectiva con la misma cifra exacta ponderada según la labor.
- ♣ El usuario se encontrará con una lista de perfiles de personas expertas en el oficio solicitado, donde podrá escoger el que sea de su preferencia.
- ♣ Inmediatamente el trabajador recibirá una notificación con la solicitud de cliente y así se activa en la interfaz del usuario la lista con horarios libres para realizar el trabajo.
- ♣ El cliente selecciona el horario y recibe la confirmación del trabajador. Esta cita se almacena en el perfil del trabajador y configura el nuevo horario de disponibilidad de este para vista de los demás clientes.

Selección del personal

El principal factor diferenciador y elemento de plusvalía respecto a la principal competencia “timbrit”, es el proceso de selección del personal que ofertará sus labores en la aplicación, generando de esta manera confianza en los usuarios, acerca de los trabajadores que contratarán quienes ingresarán a sus viviendas.

El proceso de selección consta de los siguientes requisitos:

- ┌ Verificación de no contar con antecedentes judiciales
- ┌ Experiencia relacionada con certificaciones personales o empresariales
- ┌ Mayoría de edad, hasta los 60 años
- ┌ Nacionalidad colombiana legal

En la instancia final el cliente tendrá acceso inmediato a la calificación y reseña (opcional) del trabajador, la cual entrará a hacer parte del perfil de este y será de vista pública, otorgando así otro verificador de confiabilidad en los trabajadores que ofertan su servicio en la aplicación.

Modelo de monetización de la Aplicación móvil

La aplicación como modelo de negocio se monetizará a través de un cobro de comisión en el precio estático de cada visita que realice cada trabajador.

Información técnica de la aplicación

El software de la aplicación será realizado en estructura general a través del lenguaje de programación Java. Será lanzada a través de Play Store para dispositivos Android con descarga gratis. La aplicación solicitará varios permisos al usuario pertinentes para la funcionalidad correcta del programa. A aplicación accederá a permisos al ID del dispositivo, uso del GPS y ubicación del dispositivo, envío de SMS, configuración de parámetros de datos móviles e información de la conexión WIFI. La aplicación móvil no será anclada a almacenamiento del dispositivo, ofreciendo así al usuario la libertad de transferirla a la unidad de memoria SD del teléfono.

2. Análisis de la demanda

2.1 Objetivo del análisis de la demanda

Con el análisis de la demanda se pretende recolectar y procesar datos pertinentes tanto cualitativos como cuantitativos en términos del número de individuos en la población objetivo como potenciales clientes, su estrato socioeconómico, rango de edad y geolocalización. A través de herramientas de consulta de datos, preferencias y opiniones como las encuestas, se pretende evaluar la rentabilidad del plan de negocio, así como el interés directo en el servicio que evidencien los resultados obtenidos de la muestra poblacional, el cual se derivara principalmente de factores subjetivos, preferencias de estilo de vida, así como factores comportamentales de los potenciales usuarios.

De Este análisis se espera obtener información acerca de:

- La frecuencia temporal en la necesidad de contratación de servicios en los campos que ofrecerá la aplicación, en la muestra poblacional
- La cantidad media de usuarios individuales que contratan personalmente los servicios domésticos de oferta en la App
- El interés y propensión al uso de la propuesta del proyecto de negocio por parte del mercado objetivo como propuesta de solución a una necesidad identificada
- La tolerancia o resistencia a la innovación y uso de alternativas tecnológicas para suplir necesidades de servicios tradicionales, por parte del público objetivo
- El conocimiento de los canales más usados en la contratación de servicios domésticos para aplicarlos en el moldeamiento de la propuesta de solución como alternativa de negocio
- Los factores preferenciales de tipo costumbrista presentes en el área comportamental mercantil de la muestra, en términos de variables relacionadas a la escogencia y contratación de servicios domésticos, como análisis para establecer los ítems a seguir en el ajuste y construcción de las herramientas tanto en el servicio en general, como en la interfaz móvil de la App, entendidas como guías de preferencias subjetivas encontradas en la población
- Conocer los precios que estarían dispuestos a pagar los clientes potenciales de la población objetivo, fijando así las variables para el ajuste y establecimiento del precio optimo adecuado para la favorable recepción del mismo por parte de los usuarios, que a su vez constituya una variable que permita la correcta rentabilización, mantenimiento y sostenibilidad del negocio tanto a corto y mediano, como largo plazo

2.2 Metodología de análisis a aplicar

Como enfoque de la investigación se aplicará el enfoque mixto, el cual es un análisis concomitante de las variables cuantitativas y cualitativas las cuales derivan en este tercer enfoque, permitiendo así el análisis holístico de los factores implicados en los datos

recolectados y análisis de la investigación. Para el plan de negocio en curso, se encuentran factores cuantitativos como la cantidad de personas que hacen parte de la población y la muestra, y factores cualitativos, como los canales preferidos por la muestra a la hora de contratar servicios domésticos.

- **Enfoque cuantitativo**

Las variables cuantitativas de este enfoque son:

- La cantidad de individuos que hacen parte de la población y la muestra objetivo para la oferta del servicio de la aplicación móvil
- La disposición a pagar una cantidad monetaria delimitada por el servicio, expresada en \$ COP, así como el número de individuos dispuestos a preferir cierta cantidad.
- La cantidad mínima de trabajadores afiliados al sistema de la aplicación para satisfacer las proyecciones de clientes y usuarios de la aplicación.
- Los montos de cobros costumbristas en los campos laborales que oferta la aplicación móvil en la región.
- El estrato socioeconómico de la población objetivo

- **Enfoque cualitativo**

Las variables cualitativas de este enfoque son:

- La evidente necesidad y contratación histórica individual de los sujetos de la población en cuanto a los servicios ofertados en la actualidad, los cuales se pretenden incluir en la oferta de la aplicación móvil.
- Las inconformidades identificadas por la población objetivo respecto a las soluciones actuales dirigidas a la necesidad identificada en la idea de negocio
- Los medios de mayor uso en la actualidad para contratar los servicios que oferta la aplicación móvil, para identificar los patrones y canales de preferencia en la población objetivo.
- La disposición e interés presente en usar la propuesta de negocio (aplicación móvil y su oferta de servicios) en los individuos emisores de demanda

- Los ítems más importantes para el cliente a la hora de contratar servicios del hogar.
- La edad y género promedio de la población objetivo.
- Geolocalización de la población objetivo
- Factores ambientales, legales, sociales y políticos que tengan impacto directo en la demanda

- **Naturaleza de la investigación**

La investigación en el desarrollo de este apartado de **estudio de mercado** consiste específicamente en naturaleza descriptiva utilizando herramientas de observación directa, entrevista y encuesta con el objetivo de recopilar, definir, delimitar, clasificar y analizar información tomada directamente de la población objetivo, pues las variables mencionadas anteriormente son observables y almacenables directamente, es decir que no es necesario concluir conceptos abstractos o alterar en algún grado la información obtenida. Como caso específico de esta demanda se recopilan datos a través de herramientas descriptivas en la población delimitada en los barrios Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas correspondientes a la comuna 3 de la ciudad de Tunja en el departamento de Boyacá, por consiguiente, la información a obtener está plasmada en las variables del enfoque cualitativo y cuantitativo y pretender describir la situación actual del mercado respecto a la demanda.

- **Alcance de la investigación**

Se obtendrán como alcance 4 tipos de resultado específicos:

- **Estudio exploratorio:** en este se define la información no recopilada anteriormente en historial, respecto al comportamiento mercantil de la población en los barrios Santa Inés, Mesopotamia y las quintas en términos de las costumbres, preferencias e inconformidades en la búsqueda, selección y

contratación de personal de servicios varios del hogar, atendiendo en este punto únicamente a factores pertinentes a la demanda.

- **Estudio descriptivo:** en el punto anterior se identifican las variables en grandes rasgos, por ende en este, la información percibida se analiza y detalla con precisión para así delimitar las dimensiones, es decir que aquí se obtienen cifras exactas en cuanto al monto monetario dispuesto a ser pagado por la población objetivo en la contratación de servicios del hogar ofertados por la aplicación; la cantidad exacta de individuos que hacen parte de la población objetivo, así como las características de geolocalización y estratificación socioeconómica que los definen; las variables exactas de preferencia comportamental a la hora de usar el servicios actual y la propuesta de negocio planteada.
- **Estudio correlacional:** en su esencia permite definir con un óptimo porcentaje de fiabilidad el comportamiento futuro de la población objetivo respecto a la propuesta de negocio de la App de servicios domésticos; a través de los datos recopilados en la actualidad, especialmente en las inconformidades identificadas en las alternativas actuales de solución a la necesidad, y las preferencias y/o aprobación de los medios y factores de solución propuestos en la propuesta de negocio, datos cuyo recolección se realiza directamente sobre la muestra poblacional, lo cual genera como resultado según propuestas/preferencia, la aprobación del posible desempeño futuro de la aplicación móvil.
- **Estudio explicativo:** se explican las relaciones de causa con eventos, en este caso, La demanda requiere como alternativa de solución una propuesta que brinde garantías de seguridad y certificaciones fiables de experiencia de trabajo, así como verificación de datos de geolocalización como comprobante de domicilio para contactar en caso de adversidad; entendiendo lo anterior

como un evento, la causa directa relacionada es el estatus quo basado en costumbrismo mercantil, así como situaciones políticas, sociales, económicas, de falta de incentivos, exposición y propaganda deficiente en la educación de la formalización de los trabajadores, así como las alternativas de preferencia en el desempeño de las labores por parte de los trabajadores quienes deciden cobrar directamente sin facturar por servicios y sin validar sus conocimientos y experiencia. La baja disponibilidad de trabajadores cercanos es un fenómeno con causa en la forma tan abierta y poco directiva en la búsqueda de un prestador de servicios necesarios, pues no existe actualmente en Colombia una solución que recolecte, seleccione y publique la información verificada y seguro de las personas que desempeñan estas labores.

- **Población y muestra**

La población seleccionada para la operación y oferta de los servicios de la aplicación móvil son los barrios respectivos de **Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas** en la ciudad de Tunja, correspondientes a la comuna 3 nororiental, representando la zona de mayor crecimiento comercial, expansivo y urbano del municipio; cuenta además con rango socioeconómico de estratos del 4 y 5, y alta densidad residencial. Estos datos denotan el sector delimitado seleccionado para la operación de la idea de negocio como una atractiva opción de población objetivo y muestra de estudio como mecanismo de verificación de rentabilidad esperada y proyectada.

Ciudad:

Tunja

Departamento:

Boyacá

Coordenadas:

5°32'00''N 73°22'00''O

Población específica:

Barrios (1) Santa Inés (2) Mesopotamia (3) las Quintas

Número de individuos poblacionales:

1500 personas

- **Muestra seleccionada**

La muestra se seleccionó dentro de la población mencionada anteriormente a partir de la ecuación de **tamaño de la muestra**

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Tamaño de la muestra 1 Fuente: es.surveymonkey.com

N (tamaño de la población) = 1500

e (margen de error) = 9%

Z (desviación estándar): Puntuación Z= 1.28

Nivel de confianza deseado= 80%

TAMAÑO FINAL DE LA MUESTRA: 49 personas

2.3 Herramientas o instrumentos para el análisis

Como principal instrumento de recolección de datos, se seleccionó la encuesta, compuesta por 8 preguntas de las cuales 2 corresponden a selección múltiple, y 5 son de respuesta si/no.

Modelo de la encuesta

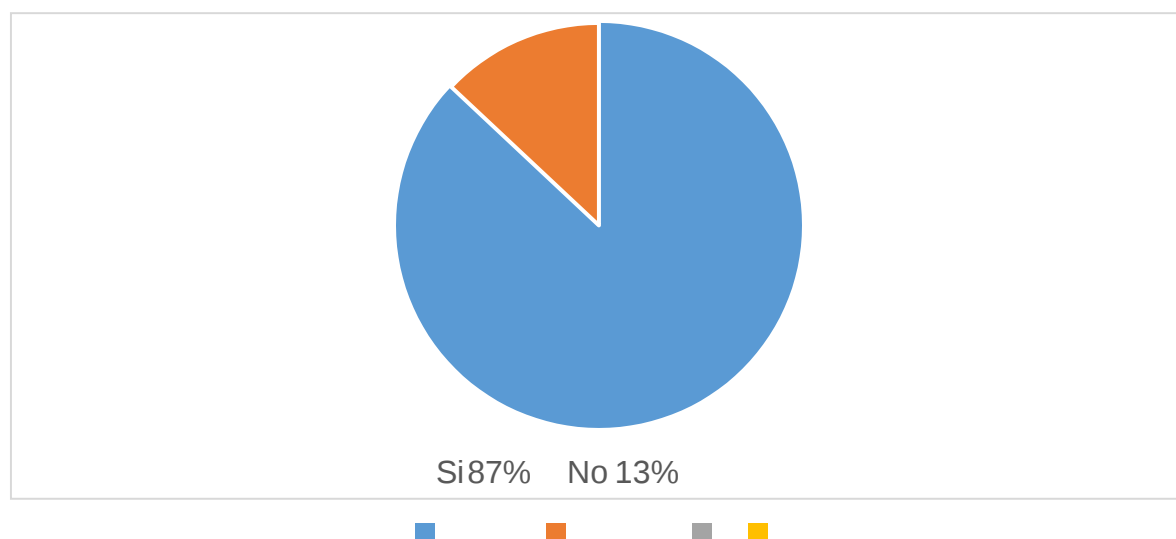
MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDÉRE ADECUADA

1. ¿Ha contactado alguna vez personalmente los servicios de **un mecánico, electricista, técnico informático, reparador de electrodomésticos, cerrajería o servicios generales (Handyman)**?
SI___ NO___
2. ¿Recientemente usted o algún conocido cercano ha necesitado los servicios mencionados anteriormente?
SI___ NO___
3. ¿Considera que es difícil encontrar disponibilidad de trabajadores que presten estos servicios?
SI___ NO___
4. ¿Cree que es complicado encontrar trabajadores de servicios domésticos que cuenten con experiencia verificada en el campo de desempeño y que sean de confianza para permitirles ingresar a su hogar?
SI___ NO___
5. ¿Cuál ha sido el método que usted, o sus conocidos cercanos han usado mayormente para contratar personal de dichos servicios del hogar?
A) Referenciado por un conocido
B) Encontrado en un directorio online
C) En un local o negocio pertinente a la labor
D) A través de otro medio
6. ¿Usaría un servicio de App móvil en el cual pueda encontrar y contratar personal de labores domésticas con verificación de antecedentes, experiencia y recomendaciones verificadas, ubicación de domicilio y datos personales confirmados, reseñas con puntuación de demás clientes y proximidad a su geolocalización?
SI___ NO___

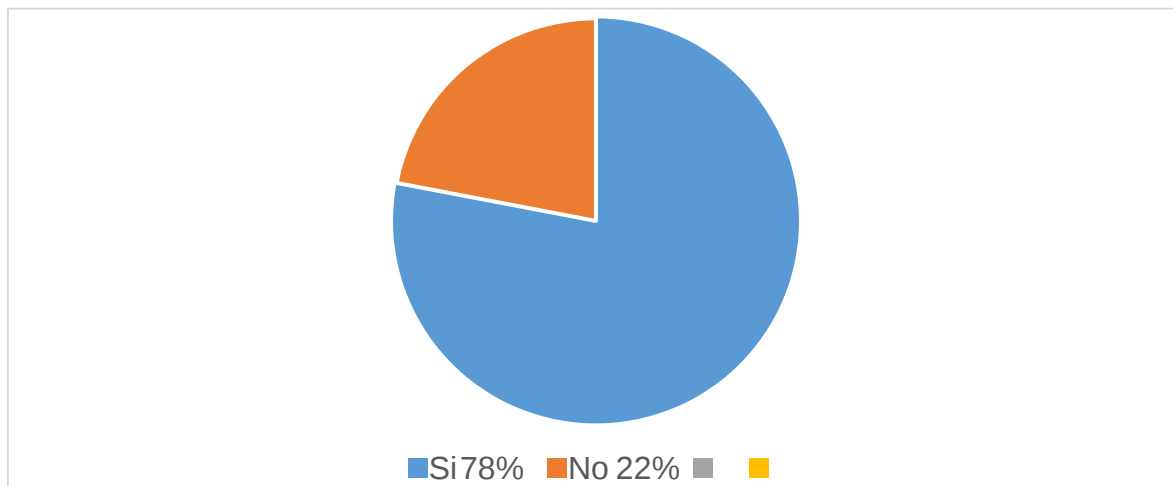
7. ¿Cuáles considera los factores más importantes a la hora de contratar un trabajador de servicios domésticos que debe ingresar a su hogar? (puede seleccionar más de una opción)
- A) Que no tenga antecedentes penales
 - B) Que su experiencia laboral sea verificada
 - C) Que sea referido y recomendado por demás clientes
 - D) Que emita un diagnóstico correcto y un cobro justo
8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la visita básica de un trabajador de estos servicios a través de la aplicación móvil mencionada anteriormente?
- A) 20.000
 - B) 30.000
 - C) 35.000
 - D) 40.000

Resultados de las encuestas

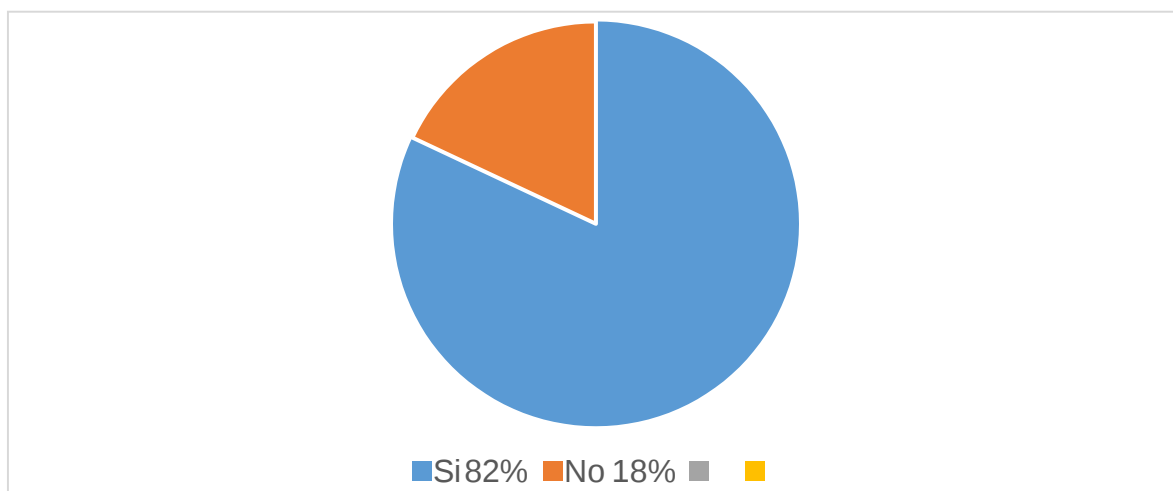
1. ¿Ha contactado alguna vez personalmente los servicios de **un mecánico, electricista, técnico informático, reparador de electrodomésticos, cerrajería o servicios generales (Handyman)**?



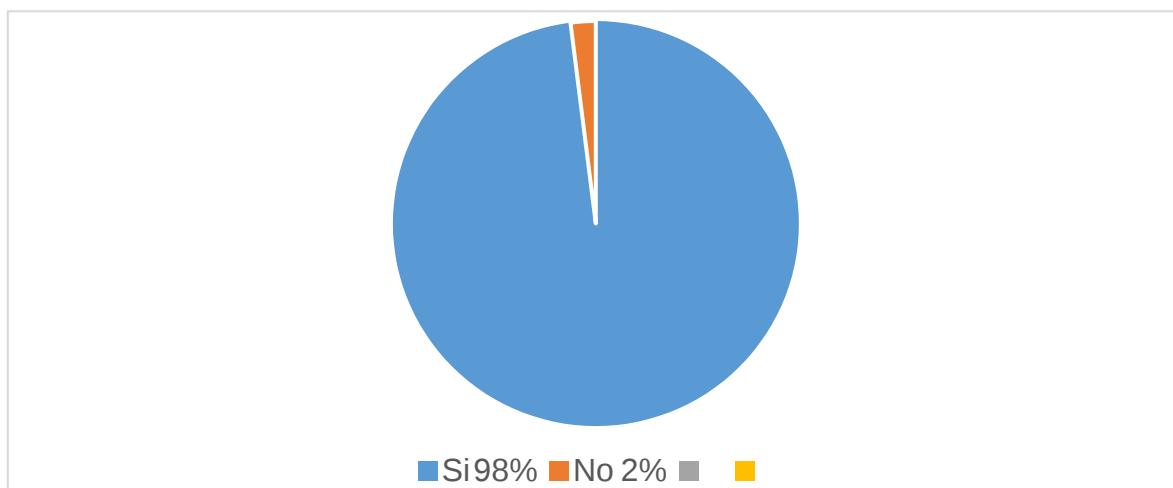
2. ¿Recientemente usted o algún conocido cercano ha necesitado los servicios mencionados anteriormente?



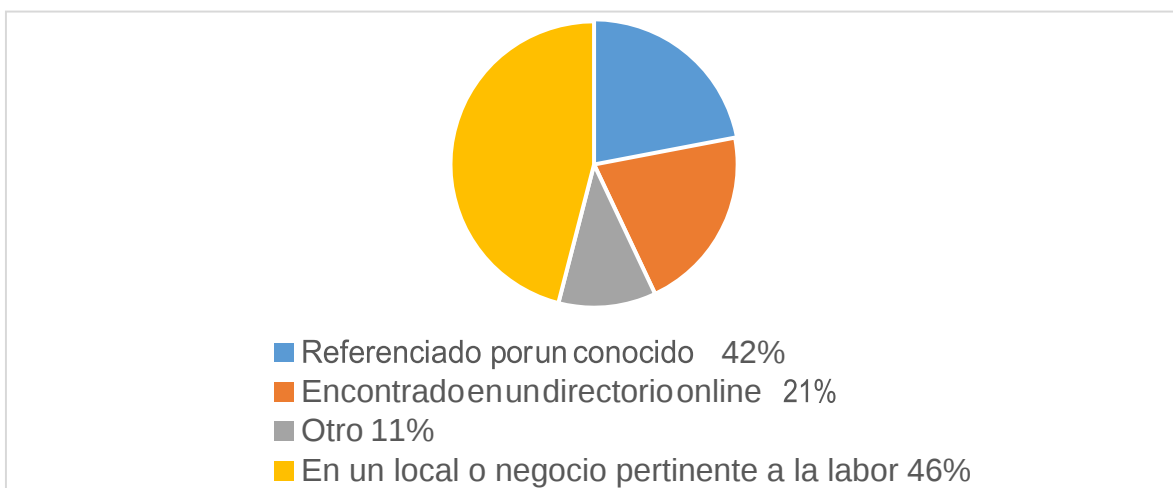
3. ¿Considera que es difícil encontrar disponibilidad de trabajadores que presten estos servicios?



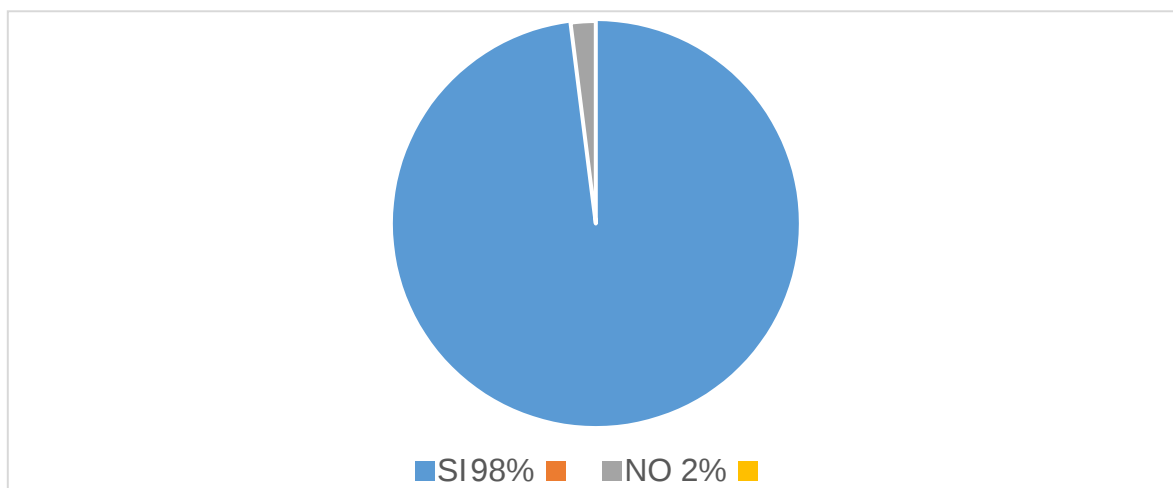
4. ¿Cree que es complicado encontrar trabajadores de servicios domésticos que cuenten con experiencia verificada en el campo de desempeño y que sean de confianza para permitirles ingresar a su hogar?



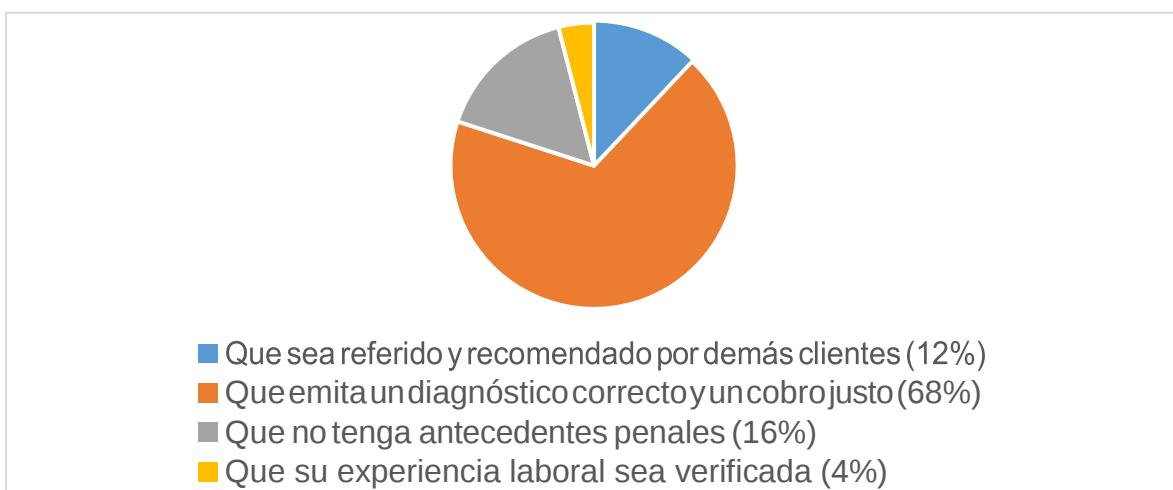
5. ¿Cuál ha sido el método que usted, o sus conocidos cercanos han usado mayormente para contratar personal de dichos servicios del hogar?



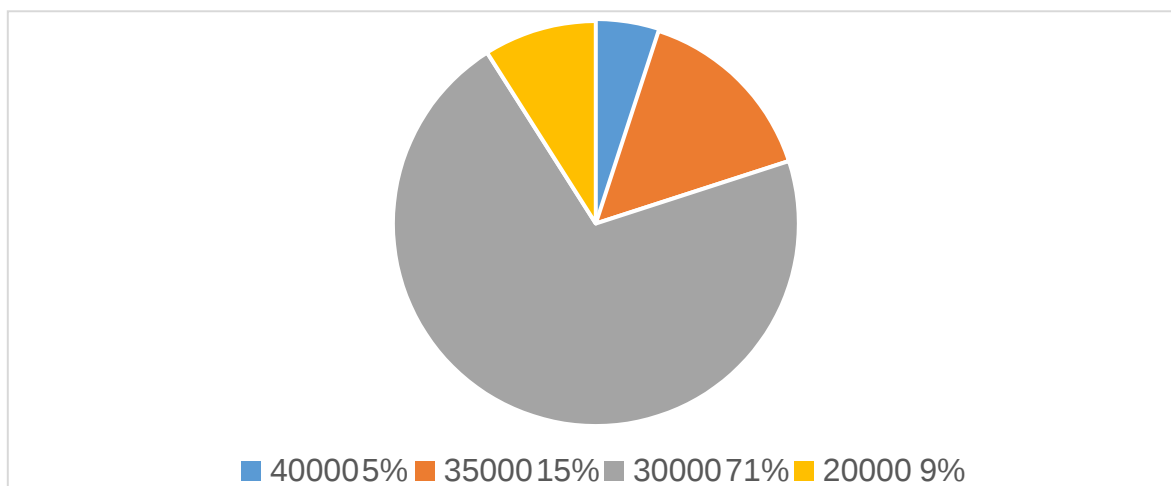
6. ¿Usaría un servicio de App móvil en el cual pueda encontrar y contratar personal de labores domésticas con verificación de antecedentes, experiencia y recomendaciones verificadas, ubicación de domicilio y datos personales confirmados, reseñas con puntuación de demás clientes y proximidad a su geolocalización?



7. ¿Cuáles considera los factores más importantes a la hora de contratar un trabajador de servicios domésticos que debe ingresar a su hogar? (puede seleccionar más de una opción)



8. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por la visita básica de un trabajador de estos servicios a través de la aplicación móvil mencionada anteriormente?



La encuesta arroja resultados claros en las preferencias del consumo y la costumbre en el uso y contratación de los servicios de trabajadores del hogar; en la encuesta una amplia proporción (87%) confirmo que han contratado servicios para reparación del hogar denotando que es una actividad que se ejecuta o se ha ejecutado en el tiempo; de igual manera el 78% de la muestra a conocido de primera mano si alguna persona de su entorno ha necesitado la contratación de estos servicios, viendo d esta forma una clara necesidad del mercado, sin embargo el 82% de las persona cree que es difícil conseguir un trabajador que realice estas labores, presentando de esta forma una parte insatisfecha importante de esta necesidad que se agrava con el 98% considerando que el personal que se consigue no es de confianza para ingresar a sus hogares; el 46% de la muestra ha contratado estos servicios desplazándose hasta locales comerciales pertinentes a este nicho de trabajo, denotando así la incomodidad y poca practicidad para contratar estos servicios. El 98% estaría dispuesto a usar a aplicación para la contratación de este tipo de trabajadores, donde consideran que el cobro y diagnostico justo de las reparaciones a realizar es lo mas importante en el 68% de los casos. El precio mas aceptado por la muestra para a contratación de los servicios fue de COP\$30.000 suma que concuerda con el monto costumbrista en la contratación de los servicios del hogar.

2.4 Comportamiento histórico

Capital aparente:

$$Ca = P + I - E$$

$$Ca = 4.500 + 0 - 0$$

$$Ca = 4.500$$

Consumo per cápita:

$$CPc = Ca / Dp$$

$$CPc = 4.500 / 1.500$$

$$CPc = 3$$

2.5 Características teóricas de la demanda.

Función demanda

Precio dado en miles de pesos

$$Q = 1.500 - 30p$$

Precio al que no contratarían el servicio

$$P = 1.500 / 30$$

$$P = 50 \text{ (COP\$50.000)}$$

Precio de \$40.000

$$Q = 1.500 - 30 (40) = 300$$

Precio de \$20.000 (los trabajadores no estarían dispuestos a laburar por este precio)

$$Q = 1500 - 30 (20) = 900$$

Precio de \$30.000 (precio seleccionado)

$$Q = 1500 - 30(30) = 600$$

Función ingreso

$$I = p \cdot q$$

$$I = 30.000 \cdot 1.500$$

$$I = 45'000.000$$

Elasticidad de la demanda

De acuerdo con los valores referentes a la cantidad de servicios contratados según el precio por unidad del servicio (función de la demanda), tenemos que:

Al aumentar el precio en **30%** la demanda se altera en un **300%** es decir que la demanda es muy sensible al precio, lo que significa que es un servicio de alta elasticidad, donde si el cliente no está satisfecho con el precio, contratara el servicio de otro oferente, y la opción de existencia de múltiples oferentes es un factor indispensable en la sensibilización de la elasticidad.

Elasticidad cruzada

Precio en miles de pesos

$$E_c = (600-900 / 600+900) / (30-20 / 30 + 20)$$

$$E_c = - 0,3$$

Significa que el valor negativo hace referencia a la proporción porcentual de pérdida que tendrán las ventas del servicio en cantidad al aumentar el precio

2.6 Estimación de la demanda futura

Teniendo en cuenta la muestra de clientes potenciales de la aplicación en la zona objetivo de tan solo 3 barrios de la ciudad de Tunja, se obtiene el dato de 1.500 clientes potenciales; un factor indispensable que permite duplicar el alcance de conocimiento y posibilidad de uso del servicio de la plataforma teniendo en cuenta zonas demográficas similares con densidades poblacionales y estratificación igual, es el medio de alcance de la plataforma, es decir, el internet, donde a través de la tienda de aplicación es donde las personas pueden conocer y hacer uso del servicio sin ninguna restricción especial. Con

las proyecciones y estimaciones, tomando datos pesimistas, y teniendo en cuenta que la aplicación puede expandirse a nivel nacional de forma relativamente rápida, la estimación de un ingreso bruto de COP\$45'000.000 en el primer año, llega en proyección a los COP\$95'000.000 brutos

3. Análisis de la Oferta

3.1 Objetivo del análisis de la oferta

Con el objetivo de este análisis se pretenden cuantificar las variables de oferta en términos de cantidades producidas, prestadores del servicio como competencia y disposición del mercado en la acogida del negocio ofertado.

Cantidad ofertada

En primer lugar, analizando las variables desde escala mayor a escala menor, se iniciara la descripción de las características específicas del servicio prestado en panorama amplio y luego en panorama específico

Panorama amplio

La oferta del servicio de la aplicación móvil **FIX**, se lanzará directamente a través de la tienda de aplicaciones Play Store para dispositivos Android

- **Publico con accesibilidad al software**

En términos de la disponibilidad y posibilidad de descarga del software móvil ofertado, la aplicación al encontrarse en el mercado de Apps de Google, será de acceso libre y mundial para cualquier persona en cualquier geolocalización que desee instalarla, sin embargo esto simplemente se limita a obtener el software móvil instalado en el celular de la persona, sin embargo si esta no se encuentra en la población de oferta de servicios directos seleccionada (barrios **Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas**) entonces no podrá hacer uso de ningún servicio ofertado por **FIX**

Panorama específico

Este ámbito proporciona la información específica de los usuarios habilitados para el uso contratación de los servicios móviles y operacionales de la App

- **Público con accesibilidad a los servicios**

La oferta de los servicios y su operación se delimitan a la población de los barrios **Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas** de la ciudad de Tunja en el departamento de Boyacá, con una población de alcance de la oferta directa de 1500 personas con ubicación residencial, factor que las posiciona como los potenciales clientes principales en el uso de la aplicación móvil y sus servicios

Cantidad de servicios ofertados

En la interfaz de búsqueda de servicios de la aplicación móvil se ofertarán respectivamente 6 tipos de trabajador de libre selección por parte del usuario para la respectiva contratación.

- Mecánico
- Electricista
- Técnico de electrodomésticos
- Técnico informático
- Servicios generales (Handyman)
- Cerrajería

Como principal modelo de negocio se aclara que la empresa **FIX** no realiza la contratación de los empleados como nomina integrada a la organización, sino que la aplicación móvil juega un papel intermediario donde se limita a hacer el proceso de selección de los trabajadores que deseen hacer parte de la App para ofertar sus servicios, exigiendo cartas de recomendación, certificación de datos personales y de ubicación, certificación de experiencia y antecedentes; de esta manera si el trabajador pasa el proceso de selección, se habilitara su usuario con el respectivo perfil para la aparición del individuo en el directorio de oferta de la aplicación.

Para la oferta suficiente y disponible de los trabajadores en la aplicación, se realizara la publicidad a través de modalidades personales, online (Facebook ads, google ads), volantes y contacto directo de posibles afiliados, con el objetivo de promocionar la funcionalidad de la aplicación a los potenciales trabajadores con la intención de que entiendan la mecánica y los beneficios que le ofrece la aplicación en la promoción de sus servicios, incentivando de esta manera la generación de empleo y mayores oportunidades laborales per cápita a los trabajadores registrados en **FIX**.

La investigación de disponibilidad y existencia de oferentes de servicios varios del hogar se logran captar a través de portales de promoción laboral de dichos servicios y directorios online, obteniendo de esta manera los siguientes referentes actualizados de trabajadores oferentes ponderados según la labor de especialidad individual (se aclara que la cantidad seleccionada de trabajadores es proporcional a la población objetivo de la demanda de lanzamiento de oferta y operación en la fase inicial sin proyección integrada del proyecto):

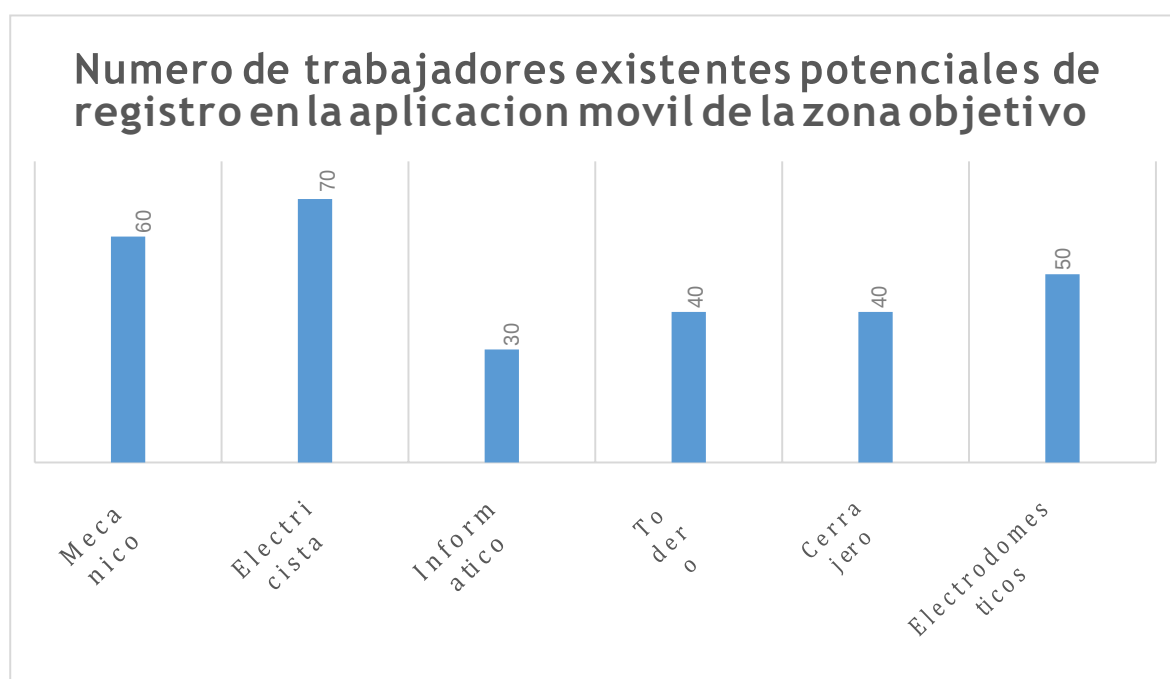
- Mecánico: 60 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Electricista: 70 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico de electrodomésticos: 50 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico informático: 30 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Reparador general: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Cerrajero: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo

3.2 Metodología de análisis a aplicar

Población y muestra

La población a quien va dirigida la oferta en su fase inicial sin proyección, hace referencia a la ciudad de Tunja, Boyacá, Colombia, en la comuna 3 de la ciudad, específicamente los barrios **Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas** con coordenadas 5°32'00''N 73°22'00''O delimitando una población de 1500 personas y una muestra con 80% de fidelidad y 9% de margen de error correspondiente a 49 personas para aplicación de recolección en términos de preferencia y potencial interés en los servicios ofertados por la aplicación.

Como instrumentos de recolección de oferta se usó para el caso de las preguntas de interés en los servicios, la encuesta; para recolectar la información de potenciales afiliados trabajadores de servicios domésticos al directorio de exposición de la aplicación, se usaron directorios online y portales de oferta y publicación de servicios múltiples por zonas geográficas, entre los que se encuentran las www.paginasamarillas.com.co; www.starofservice.co; empresas.habitissimo.com.co y timbrit app. Estos portales permiten obtener información fiable de los trabajadores de servicios domésticos que ofertan actualmente sus servicios en un directorio público de alcance masivo y cuya oferta se encuentra activa y disponible en los rangos geográficos delimitados de la zona objetivo, obteniendo de esta manera información exacta y fiable de los potenciales trabajadores a registrarse activamente en la aplicación, pues la exposición de sus servicios está vigente en las portales mencionados anteriormente.



Trabajadores Ponderados por servicio 1

Canales de operación y funcionamiento de la aplicación móvil y los servicios prestados

El único y principal canal de lanzamiento, disponibilidad de descarga e instalación de la parte de software informático de la idea de negocio, será a través de la tienda de aplicaciones móviles **Play Store** donde se deberán seguir los siguientes pasos para su publicación:

- Registrarse como desarrollador en google play
- Aceptar los acuerdo de desarrolladores
- Pagar la licencia de desarrollador por valor de USD\$25
- Ingresar la información básica como persona jurídica o natural para la cuenta
- Añadir la aplicación seleccionando su titulo
- Seleccionar como prueba Beta abierta, es decir con aparición publica en **Play Store**
- Seleccionar el archivo APK y subirlo a la tienda de Apps
- Rellenar la Store Listing (ficha informativa de la App)
- Insertar iconos
- Establecer precio
- Establecer paises de distribucion

Como una prueba Beta abierta, se pueden recolectar informacion de uso referente a la aplicación movil, así como su instalacion/desinstalacion, frecuencia de uso y sugerencias o reportes de bugs por parte del sistema o feedback del usuario, los cuales conforman datos de alto valor en el uso de el objetivo de mejora continua, que permitira moldear las variables para expansion y consolidacion de alta calidad en los servicios informaticos y operacionles de la App.

3.3 Herramientas o instrumentos para el análisis

Como instrumentos utilizados en el análisis de la oferta se recurre principalmente portales de directorios de oferta de trabajadores de servicios domésticos online, donde se pueden analizar de manera clara y fiable los potenciales trabajadores que se encuentran

registrados en Webs que promocionan sus servicios, sin embargo estas páginas en línea no poseen ni la promoción ni la publicidad esperada en la propuesta de negocio postulada en este plan de negocio, además de no contar con las garantías, alcance y segmentación optima los cuales si serán factores implicados en las funcionalidades de **FIX**.

Análisis de encuesta

La herramienta utilizada para la elaboración de la encuesta, así como el cálculo específico de la población, muestra, fiabilidad y margen de error de los datos formulados, se realizó a través de la herramienta para diseño, distribución y cálculo de datos de encuesta en tiempo real ofertados por Survey Monkey

Guía de publicación en Play Store

La guía paso a paso de cómo se debe ingresar el proyectó ofertado a la tienda de aplicaciones para Android se encuentra publicada online y de acceso libre en el portal antevenio.com especializado en marketing y tecnología.

Gráficas y ponderación de trabajadores potenciales disponibles

La ponderación de los trabajadores disponibles en la población objetivo encontrados en los portales online mencionados anteriormente, se analizaron por división y asignación del número trabajadores per cápita respecto a las distintas labores que ejecutan y que sean específicamente las respectivas ofertadas como servicios en la idea de negocio. Se procedió a ingresar esta ponderación en la herramienta de graficas de columna agrupada que ofrece Microsoft Word del paquete de Microsoft Office, obteniendo como resultado la expresión de orden en la gráfica “**Trabajadores ponderados por servicio 1**” presente en el apartado “**Población y muestra**” del punto “**3.2 Metodología de análisis a aplicar**” de este plan de negocio.

Ubicación geográfica

El análisis de la población objetivo a quien va ofertada la idea de negocio se delimito en coordenadas a través de la aplicación google earth; con el resultado de **5°32'00''N 73°22'00''O**. en la ciudad de Tunja, Boyacá, Colombia.

3.4 Proveedores actuales del bien o servicio; análisis de competencia, análisis de competitividad de los oferentes actuales

En el mercado actual no existe una empresa oferente (que haría parte de la competencia) la cual oferte los servicios y garantías exactas que ofrece la idea de negocio contemplada en este trabajo. La aplicación **FIX** pretende centrarse en elementos esenciales percibidos y recolectados como preferencias y requerimientos en la contratación de servicios varios del hogar, a través de las herramientas de recolección usadas para obtener información de oferta y demanda respecto a la clientela y competencia; los elementos principales en los que se centra esta propuesta de negocio como elementos plusváticos esenciales son:

- **La disponibilidad por perímetro geográfico en zona objetivo:** esto es asegurarse que en el espacio geográfico seleccionado y delimitado donde las residencias de la población y muestra respectivas se encuentre un número mínimo de abastecimiento de personal idóneo para los diferentes servicios ofertados en la app, por perímetro de ubicación, esto quiere decir que se incentivará a los trabajadores a registrarse en la aplicación para impulsar en gran medida sus solicitudes de empleo, a cambio de un pequeño porcentaje del cobro de sus visitas; de esta manera se abastece el sistema en tiempo real con trabajadores que puedan atender las solicitudes de forma suficiente, minimizando al máximo los problemas de existencia y disponibilidad de personal idóneo para la contratación del servicio por parte directa del cliente a través de la aplicación.
- **Garantías e incentivos de confianza para el usuario respecto a la oferta**
FIX pretende ofrecerle al trabajador una alternativa óptima a las ofertas existentes de servicios domésticos, en donde existe una marcada necesidad insatisfecha en un factor que es indispensable para los clientes, especialmente a la hora de contratar a un trabajador que debe ingresar al entorno vulnerable de su hogar: la seguridad. Esta seguridad se divide en los términos de (1) confirmación de datos personales y domicilio del trabajador para contactarlo en caso de inconvenientes (2) seguridad en antecedentes penales nulos del trabajador a contratar (3) noción verificada de la experiencia del trabajador en su labor (4) recomendaciones y/o

reseñas de la calidad en el desempeño de la labor del trabajador. Teniendo en cuenta estos 4 puntos clave como principales directrices de calidad y plusvalía percibida por el cliente, son una guía clave para la mejora continua y como ventaja esencial frente a los competidores existentes

Principal referente de competencia nacional

Timbrit es una aplicación móvil para dispositivos Android ofertada en Play Store, con versiones de prueba Beta en Argentina y Colombia lanzada al mercado en el 2018 con CEO general en España. La aplicación consiste en el registro libre y sin verificaciones de ninguna clase en los datos, de trabajadores de servicios domésticos múltiples, para su posterior publicación en el directorio de la aplicación, la cual expone al cliente los trabajadores disponibles de los servicios seleccionados en un área geográfica cercana al usuario; una vez el cliente ingresa a la app, selecciona el servicio y al trabajador, se podrán comunicar mutuamente en un chat integrado in App donde coordinaran la visita y demás interacciones sin intervención alguna de la aplicación; al final después de la visita el cliente podrá reseñar y puntuar de 1 a 5 el servicio prestado por el trabajador.



Fuente: play.google.com/store/apps/details?id=com.timbrit

Información de la aplicación

- **Numero de descargas:** 10.000
- **Categoría:** inmuebles y hogar
- **Peso:** 15MB
- **Clasificación:** E para todos
- **Calificación:** 3.8/5.0
- **Reseñas:** -Totales: 400 -5 estrellas: 197 -4 estrellas: 65 -3 estrellas: 45 -2 estrellas: 29 -1 estrella: 64
- **Lanzamiento:** 6 de febrero de 2018

Propuesta de negocio y deficiencias identificadas

Si bien la aplicación timbrit nace como la primera alternativa a través de aplicación móvil que oferte servicios en Colombia, presenta unas falencias clave en la adquisición de los trabajadores que prestan sus servicios en el software, las cuales impactan directamente en el interés, fiabilidad y fidelidad del cliente. En primer lugar, timbrit no realiza absolutamente ningún proceso de selección del personal que aparecerá en su directorio, simplemente cualquier persona natural que tenga acceso a un celular, internet y a la aplicación, podrá crear totalmente gratis un perfil de trabajador o de cliente; en caso del perfil del trabajador, solo se le pedirán datos básicos personales (sin verificación), labor y experiencia (sin verificación), posteriormente solo con dicha información, se le autorizara la publicación de su perfil en la base de datos en tiempo real de la App. Se hace evidente el gran vacío en las expectativas y necesidades del cliente en el ámbito de la seguridad, y veracidad de la información del trabajador que debería contactar para ingresar a su hogar; pues al no contar con ningún sistema de verificación de ninguna de la información solicitada al trabajador para su registro, la contratación del mismo por parte del cliente, será un salto de fe, donde deberá confiar 100% a ciegas en la información presentada; esto no solo genera un servicio deficiente, sino que incluso puede configurar un riesgo a la integridad de los clientes con las personas que pueden contactarlos e ingresar a sus hogares; el único método que presenta relativa funcionalidad en aumentar en mediana medida la confianza en la contratación, son las reseñas dadas por los demás clientes.

Competencia similar en el mercado a ingresar

Páginas Amarillas

En Colombia actualmente no existen más servicios que tenga este objeto social y que sean ofertados a través de un software móvil, sin embargo, hay empresas que guardan ciertas similitudes y objetivos en su operación, con la idea de negocio propuesta por **FIX**. Entre estas similitudes, se identifica la página web de páginas amarillas, cuyo objetivo es ofrecer a los clientes, un amplio directorio de empresas, trabajadores de servicio, y multitud de oferentes de toda clase de campos de trabajo. Para la inscripción del negocio, un trabajador simplemente se pone en contacto con la empresa a través de su página web, para enviar sus datos personales y perfil de servicios ofertados. Páginas amarillas no realizan ningún requisito específico confirmable a los trabajadores que deseen afiliarse, y su modelo de negocio no realiza cobros a los usuarios, sino que monetizan su operación a través de la venta de publicidad en su portal web.

- **Modelo de monetización:** venta de publicidad In Web, característica fomentada gracias a la cantidad alta de flujo de usuarios de su sitio web.
- **Público:** usuarios en capacidad de ingresar a la web sin edad de restricción, ni requisitos previos, sin embargo, cuenta una base de datos de productos para adultos, donde se debe confirmar la mayoría de edad.
- **Factor clave de éxito:** su mayor ítem plusválido es la publicidad y alcance amplio del número de usuarios que tienen acceso y conocen la web



Fuente: [www.google.com.co/searchpaginas+ 1](http://www.google.com.co/searchpaginas+1)

Star Of Service

Otra organización que se considera competencia por utilizar un portal con funciones de red, actualización en tiempo real de bases de datos para la oferta, y un portal público donde se anuncian todo tipo de servicios, en los cuales se incluye personal de desempeño en labores domésticas. Dicha empresa se llama www.starofservice.co, la cual, al igual que páginas amarillas, ofrece servicios online en Colombia de exposición y promoción de personal de servicios múltiples para el hogar, pero sin realizar ningún proceso de elección de los mismos con exigencias mínimas verificables; para ingresar al sistema, el usuario solo registra su perfil con sus datos y una fotografía personal.

- **Modelo de monetización:** venta de publicidad en el portal web
- **Público:** cualquier persona con acceso a la web, sin embargo el rango medio de usuarios principales se ubica en las edades de 20 a 50 años de edad, hombres y mujeres por igual.
- **Factor clave de éxito:** la recopilación de múltiples servicios, y el conocimiento de un gran número de público con acceso a su web para solicitar sus servicios.



Fuente: www.google.com.co/search?biw=1511

3.5 Régimen y características del mercado

Perspectiva local y nacional

La perspectiva local esta fuerte marcada por la informalidad, los clientes deben solicitar los servicios de los trabajadores domésticos que se principalmente son recomendados por conocidos, o bien contactar con las empresas respectivas de las marcas de sus electrodomésticos, o proveedor de servicios arrendatarios, sin embargo estos trabajadores se encargan de unas laboras específicas y no de otras que igualmente son esenciales en los potenciales fallos de los componentes domésticos, por tanto se evidencia la necesidad de un servicio que compacte e integre dichos servicios. El costumbrismo local denota también la alternativa de conseguir micro y pequeñas empresas dedicadas cada servicio doméstico de manera especializada, regularmente en pequeños locales ubicados en el centro de la ciudad de Tunja. La modalidad de compra de servicios más utilizada en la muestra poblacional tomada en la capital boyacense, es la contratación directa de un profesional en un local, seguido por la contratación a través de llamada telefónica a dichos negocios. Ahora, esta modalidad, aunque puede considerarse competencia por su objeto, social en la venta y promoción de sus servicios, también se configuran como posibles clientes; por ejemplo, actualmente en Tunja hay 13 cerrajerías ubicadas por el equipo de Google maps personalmente, e ingresadas al sistema de ubicación de lugares de Google; entre esas cerrajerías si seleccionamos al azar por ejemplo la cerrajería “Richard” ubicada en la calle 28 # 11 – 13 en el barrio las Nieves, en su operacionalidad sí identificamos el comportamiento de los clientes cuando contratan este servicio a través del local, significa

que no usarían la aplicación móvil, ahora bien, el factor determinante de incentivo para que dicha cerrajería no solo venda su servicio en su espacio físico, es exponer y vender a los especialistas en estos servicio, la opción de ingresar sus servicios a la aplicación, logrando de esta manera llevar a un portal especializado la exposición publicitaria de su negocio, donde la población inicial de alcance de vistas a sus datos de contacto inicia con 1500 personas cambio de un cobro de porcentaje por visita realizada a la empresa **FIX**. El ingreso en el mercado de una aplicación móvil que brinde las garantías de seguridad, objetividad, disponibilidad y sencillez, constituye una alternativa viable de negocio al brindarle al cliente las garantías y el alivio de las molestias e inconvenientes de encontrar y contratar al especialista adecuado.

En la ciudad de Tunja ya existen usuarios activos de la aplicación **timbrit**, según informa la gerente general de la compañía, Reyes Velasco. La CEO española comenta para **Blu Radio** que el servicio de timbrit no ha logrado alcanzar muchas ciudades con usuarios activos en Colombia, sin embargo, aclara que los puntos donde tienen clientes usando la app se concentran en Bogotá, Medellín y Tunja, indicando de esta manera que una propuesta de negocio como la de timbrit, cuyo objeto social y medios de desempeño son muy similares a los de **FIX**, logra despertar el interés de los usuario en usar estas plataformas móviles para encontrar y contratar este tipo de servicios; como ventaja de aumento en la competitividad, se señala el proceso de selección que ofrece **FIX**, y que logra satisfacer la verdadera necesidad del cliente: la seguridad tanto de su integridad, como del diagnóstico y cobro que se le realizara por contratar el servicio, así como la calidad del desempeño del trabajo realizado (soportado en la experiencia, y comprobado a través de las reseñas de retroalimentación); necesidades las cuales no satisface timbrit, pues los trabajadores de su directorio no se sometieron a ningún proceso de selección, simplemente crearon un perfil de trabajador en la aplicación y eso fue todo para ingresar a su directorio, sin filtro de ningún tipo en su selección.

Perspectiva internacional

El referente internacional de mayor similitud al objeto social de **FIX**, es una aplicación móvil para dispositivos IOS donde se ofrecen servicios domésticos a partir de perfiles de

profesionales independientes. La organización se llama **Kleender**, un servicio para celular, activo en operaciones únicamente en el Reino Unido. Esta empresa, al igual que el referente nacional y local **timbrit**, ofrece servicios de exposición y publicación de datos a trabajadores que quieran inscribirse a la aplicación sin restricción alguna más que ser mayor de edad (lo cual no es certificado formalmente). El modelo de negocio de esta App no contempla filtros selectivos para el personal, simplemente funciona como intermediario con un directorio de trabajadores, los cuales establecen la visita personalmente con el cliente, y este deja una reseña en el perfil del trabajador después de haber ejecutado la tarea.

Información de la aplicación

- **Numero de descargas:** 80.000
- **Categoría:** inmuebles y hogar
- **Peso:** 23MB
- **Clasificación:** E para todos
- **Calificación:** 4.2/5.0
- **Reseñas:** -5 estrellas: 410 -4 estrellas: 347 -3 estrellas: 22 -2 estrellas: 18 -1 estrella: 12
- **Lanzamiento:** 4 de abril de 2016

Kleender, como plataforma online y como servicio presencial, se comporta en sus modos mercantiles de una manera totalmente influenciada por el entorno, lo cual permite cambiar el modelo de negocio en comparación a la alternativa propuesta en este plan de negocio, por una más laxa, donde sí se llegara aplicar en Colombia, generaría una necesidad insatisfecha, sin embargo en el Reino Unido no afecta la rentabilidad y cubrimiento de necesidades de su población objetivo; esto es, un factor que en Tunja sería plusválido, como lo es el estricto proceso de selección de personal para ofrecer seguridad, En Kleender y su operación en el Reino Unido no sería necesario de aplicar, principalmente porque la cultura, los índices de criminalidad bajos y la honestidad del trabajo y cobro por servicios prestados por parte de los especialistas, es evidente y

reiterativo en la mayoría, por tanto las personas de dicha población no presentan la desconfianza que se evidencia en la capital boyacense.

3.6 Régimen y características del mercado de insumos

La propuesta de **FIX** contempla 2 tipos de insumos: los primeros son los trabajadores, como fuerza laboral humana que hace parte del servicio ofertado a los clientes, se configuran estos trabajadores como insumo de los servicios prestados

Insumos como trabajadores nivel local

Tenemos en la perspectiva local un número suficiente de trabajadores y potenciales individuos de registro en la aplicación móvil y el mantenimiento de la disponibilidad de personas dispuestas a laborar. Como cifra de individuos por servicio encontramos en concreto en la población objetivo:

- Mecánico: 60 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Electricista: 70 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico de electrodomésticos: 50 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico informático: 30 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Reparador general: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Cerrajero: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo

Insumos como trabajadores nivel internacional

El número de trabajadores de servicios domésticos en todo el ámbito nacional del Reino Unido, para datos del 2017 representan la cantidad oscilante ponderada para cada servicio de 260.000 a 380.000 individuos según el portal [Statista.com/unitedkingdom](https://www.statista.com/unitedkingdom); los cuales entran sin restricción (solo edad) a ser potenciales registrados oferentes de servicios de trabajo personal en la aplicación móvil del principal referente de competencia internacional, Kleender.

Insumos tecnológicos de la aplicación móvil

En primer lugar, el insumo de conocimiento y tecnología a tener en cuenta, es la creación y mantenimiento de la aplicación móvil. Según el portal de oferta y publicidad de servicios de creación de soluciones móviles y web YeePLY, la creación de una aplicación cuenta con las siguientes características y precios:

- **Programación en Android**
- **Sincronización con bases de datos y servidores**
- **Uso de geolocalización**
- **Chat In – App**
- **Precio:** COP \$25'000.000

El portal donde se expone esta información, ofrece todo tipo de profesionales FreeLancer y de empresas formales que realizan todo el proceso de creación y mantenimiento de software tecnológico, con verificación de experiencia y reseñas de demás clientes.

Insumos tecnológicos de mantenimiento de software

Para la gestión de todos los perfiles en cuanto a almacenamiento y sincronización en tiempo real se necesita soportar el software móvil con un servidor. La empresa Colombia Hosting ofrece los servicios de alquiler y mantenimiento de servidores con las siguientes características

- **Intel Xeon Gainestown E5504, 4x 2.0 Ghz Cores, 4M L3**
- **2 discos duros de 1000 GB**
- **8GB de RAM**
- **Raid**
- **Linux**
- **Dirección IP**
- **Instalación gratis**
- **Costo por mes:** COP \$650.000

3.7 Comportamiento histórico de la oferta

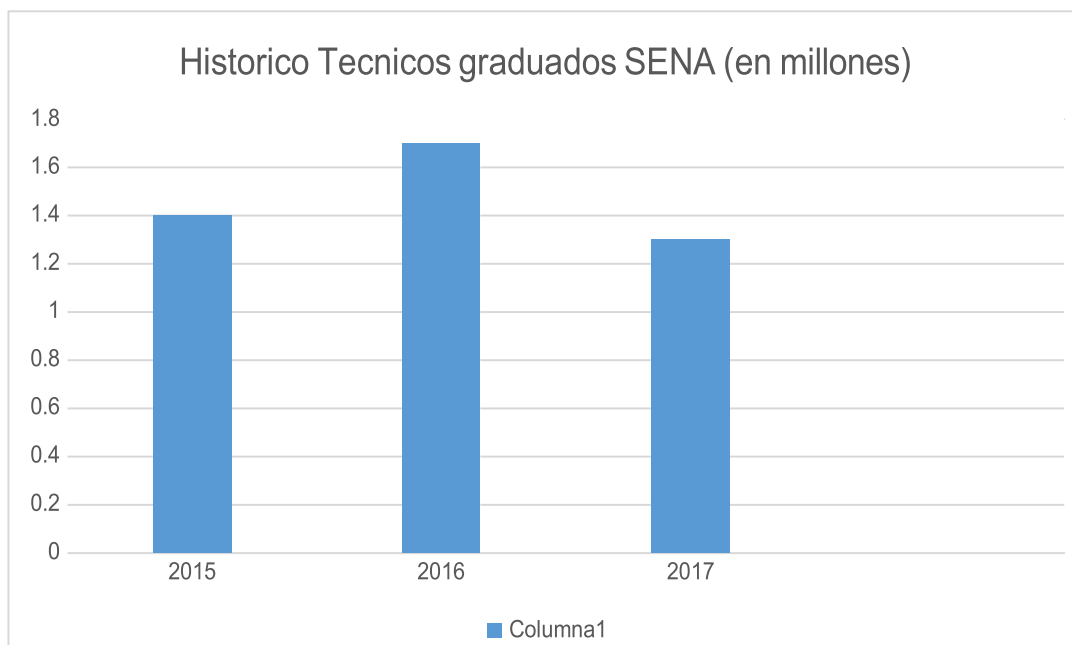
La oferta específicamente como un modelo de negocio cercano y similar al del propuesto por **FIX**, representa en primer lugar a la compañía **timbrit**, quien ha realizado el inicio de su operación el 6 de febrero del 2018, limitando el resultado histórico nacional de competencia con el modelo de negocio más similar, a solo este año de operación por inexistencia de alternativas de competencia en la oferta; sin embargo la aplicación móvil propuesta, trabaja en su operacionalidad presencial con la oferta de fuerza laboral de trabajadores de servicio doméstico, los cuales para ser tomados como posibles registrados en el directorio de la App, deben contar con certificación de habilidades, por tanto se toma como histórico los graduados en servicios pertinente por parte del SENA como factor de fiabilidad de conocimiento especializado técnico de los trabajadores; los datos son:

Histórico aplicaciones móviles:

- **timbrit:** lanzamiento 6 de febrero de 2018

Histórico de oferta de fuerza laboral técnica en servicios

- **2015:** 1'498.000 técnicos en servicios
- **2016:** 1'796000 técnicos en servicios
- **2017:** 1'300.000 técnicos en servicios



Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/> 1

3.8 Características teóricas de la oferta y precios

Función de la oferta

X = cupos de producción

P = precio

(X1 2000, P1 7000)

(X2 1000, P2 5000)

$$P - P1 = m (X - X1)$$

$$m = (5000 - 7000) / (200 - 300)$$

$$m = -2000 / -100$$

$$m = 500 / 25$$

$$P - 7000 = 20/1 (X - 300)$$

Función de precios

$$(X1\ 300, P1\ 100)$$

$$(X1\ 200, P2\ 50)$$

$$m = 50 - 100 / 200 - 300$$

$$m = \frac{1}{2}$$

$$P - 100 = \frac{1}{2} (X - 300)$$

$$2(P - 100) = \frac{1}{2} (x - 300)$$

$$2P - 200 = X - 300$$

$$2P = X - 300 + 200$$

$$2P = X - 100$$

$$P = X - 100 / 2$$

$$P = x / 2 - 100 / 2$$

$$P = 1/2X - 50$$

Precios de mercado

La tarifa que cobra los trabajadores de Hogar en Colombia por servicios costumbristas y tomando el valor de referencia de múltiples negocios oferentes de dichos servicios en el centro de Tunja, el 100% de a muestra cobra el valor de COP\$30.000 por la visita únicamente, y cuya suma será el referente para la percepción de ingresos de la empresa **FIX** la cual cobrara el 33,3% equivalente a COP\$10.000 del valor total cobrado por la visita.

Precios internacionales

Como referente se toma a España, cuya tarifa promedio de servicios únicamente por el valor de la visita es de EUR€15, equivalente a COP\$53.165,12

Precios determinados por la estructura de costos del mercado

En la estructura de costos de oferta en las variables pertinentes de la empresa, se comprenden 2 puntos integrantes de dicha estructura, en primer lugar, los costos de la

aplicación y el mantenimiento del software inicial y el otro punto son los precios derivados del porcentaje captado por cada visita que realiza el trabajador.

- **Costos directos de mercado en software móvil:** COP \$ 5'000.000/mes con base de datos con el tamaño especificado en el ingreso de la muestra en cuanto a los trabajadores afiliados a la app (soporte de 200 registrados con interacción móvil)
- **Precio asumido a partir de la estructura de costos sobre cobros de trabajador de servicios del hogar:** COP \$30.000 por visita donde **FIX** recaudara el 33,33% de la visita

El precio general asumido por la dinámica y costumbre del mercado objetivo tiene como referente el cobro de \$30.000 el cual se definirá como rango básico a pagar por la visita de los profesionales, donde el 33,33% será el ingreso de la compañía y el 66,66%

Precios internacionales

Tomando como regente el mercado europeo, y una estructura laboral similar en legislación comparada, como precio en el marco internacional, España cuenta con los siguientes datos:

- **Precio por hora trabajador en servicios del hogar:** desde **EUR 15€** hasta **70€** por hora, en donde la selección del rango a cobrar está dada por la experiencia certificada del profesional, así como la trayectoria de desplazamiento hasta el domicilio del cliente



Precio medio a nivel nacional

Desde **15 €/hora** hasta **70 €/hora**

Fuente: www.cronoshare.com/blog/1

4. Análisis de los sistemas actuales de comercialización

Canales de comercialización

El presente proyecto al ser una alternativa de negocio tecnológica enmarcada en los servicios ofertados a través de tiendas de aplicaciones, consolida a los medios online como principal vía de comercialización, esto es específicamente para el objeto social de **FIX** donde el único canal de comercialización directo se realiza por internet pues la funcionalidad del software genera que esto sea una obligación técnica.

Como canales de comercialización indirectos, conceptuándolos como medios de acercamiento a la venta final a través de la aplicación, se encuentra

- Google ads
- Facebook ads
- Webs de tecnología e interés común
- Volantes dados en la zona objetivo

La aplicación se cargará de igual manera al mercado informal de aplicaciones para el mayor alcance de clientes, específicamente en la tienda móvil/web **Aptoide**. Como canal especial para el incentivo del uso de la aplicación en entidades y otras empresas que deseen solicitar los servicios en su infraestructura, dispositivos y componentes objeto de los servicios ofertados por **FIX**, se ofrece la posibilidad en **Google Play** de instalación privada, donde con previa configuración se selecciona la aplicación en su apertura de clientela en forma privada para que solo ciertos usuarios de ciertas entidades u organización tengan acceso a la aplicación con incentivos en la reducción de costo en un 5% por selección privada para la compañía que lo solicite.

Márgenes de comercialización

El margen de comercialización se comprende como la diferencia entre el precio por un producto o servicio que paga un cliente, menos los servicios adicionales que son necesarios para que el producto o servicio del objeto social llegue hasta el cliente, es decir, que aquel ítem final paso por varios servicios complementarios, por ejemplo, a través de la empresa de envíos. Para el caso específico el precio básico cobrado por la

organización a través de la App, corresponde al valor monetario cobrado por la visita del profesional, el que equivale a COP \$30.000 los cuales se convierten en parte de pago o pago parcial si se consolida una reparación directa. Para este caso el margen de comercialización correspondería a:

$\$30.000$ (precio final) - $\$20.000$ (monto para el trabajador) = 10.000 (valor captado por la empresa)

Correspondiente al 33,33% del precio total.

Condiciones de incertidumbre de comercialización

Se entienden estas condiciones como las variables principales generadoras de incertidumbre hacia la disposición y compra del bien o servicio ofertado por una empresa por parte de los clientes. La aplicación móvil cuenta con las siguientes condiciones de incertidumbre:

- **Resistencia a la tecnología:** la población objetivo del plan de negocio son adultos, lo que en numerosos casos implican que dichas personas tengan mayor dificultad para manejar la tecnología, así como los servicios que pueden usarse alrededor de ella. Como una solución tecnológica móvil, los adultos, a mayor edad presentaran más resistencia a usar el servicio, sin embargo, según la compañía Deloitte con datos de 2016, el 40% de los adultos mayores de 35 años utilizan su celular mas de 50 veces por día.
- **Canales tradicionales como potencial competencia principal:** los trabajadores quienes ofrezcan sus servicios independientes, así como los que lo hagan a través de una empresa representan la forma tradicional de contratación de los servicios varios de hogar en la población objetivo, generando así, que, aunque el público tenga una buena aceptación de la tecnología, no quiera por simple preferencia y costumbre usar el servicio de la aplicación y contratar de la manera antigua a los trabajadores. El fuerte de la aplicación sin embargo consiste en ofrecer plusvalía

en sus filtros de selección de personal, así como su sistema de reseñas llegando a ser así una opción más atractiva para el cliente.

5. Análisis de demanda versus oferta

Para el caso específico de los servicios del hogar prestados por **FIX** la demanda se encuentra en términos relativos, “satisfecha”, en el sentido que las personas y potenciales clientes, por la naturaleza misma de las reparaciones las cuales son objeto de labor de los trabajadores de servicios del hogar, se encuentran en una situación compleja y afectante para la calidad de vida de los clientes, así como sus necesidades primarias; esto es, a pesar del pésimo servicio, el riesgo de estafa, a falta de disponibilidad, la dificultad de conseguir al trabajador, y la inseguridad en general a la que se somete el cliente y su hogar a la hora de contratar a un trabajador de servicios generales, a persona al final, tendrá que contratar de alguna u otra manera a un trabajador cualquiera, sin importar las dudas e inseguridades que le genere, pues los daños en su hogar, son situaciones que interrumpen el ciclo y desarrollo normal de las actividades de la vida diaria de la persona afectan en gran medida su calidad de vida, y sin un factor casi imposible de ignorar, por ello, los clientes encuentran pésimas opciones y falencias en la prestación de estos servicios, pero aun así los contratan asumiendo los enormes riesgos y a final de cuentas satisfaciendo la necesidad. En ese punto es donde entra la oferta de **FIX** donde en términos numéricos, la demanda esta satisfecha, pero no de la manera correcta, infiriendo así este modelo de negocio que los servicios ofertados a través de una plataforma con plena disponibilidad de trabajadores, donde se le ha realizado un riguroso proceso de selección con solicitud de antecedentes, verificación de experiencia y recomendaciones, además de un sistema de reseñas de retroalimentación por parte de los clientes que han contratado el servicio, los clientes satisfechos mediocrementemente, podrán con la aplicación, estar satisfechos al 100% con todas las variables de importancia en la contratación de servicios de este tipo; por tanto, esto se transforma en un superávit claro para la operación económica de **FIX** donde los clientes de manera sencilla solicitaran los servicios a través de una plataforma, en cantidades numerosas aumentando los ingresos de la compañía por la densidad de servicios vendidos, por los gastos unitarios ponderados.

Estudio técnico

1. Tamaño del proyecto

En términos técnicos, a capacidad de producción de insumos virtuales, va directamente ligado a las funcionalidades del software, así como los requerimientos mínimos para soportar el uso del programa. Para este caso, la aplicación móvil necesita primordialmente un servidor el cual cuente con un mínimo de los siguientes requisitos:

- **Intel Xeon Gainestown E5504, 4x 2.0 Ghz Cores, 4M L3**
- **2 discos duros de 1000 GB**
- **8GB de RAM**
- **Raid**
- **Linux**
- **Dirección IP**
- **Instalación gratis**
- **Costo por mes: COP \$650.000**

El servidor en cuestión consigue albergar el trafico de 20.000 personas mensuales simultaneas, permitiendo de esta forma, junto con la memoria RAM de 8Gb, que se ponderen y asignen los servicios de manera eficiente, llevando al mínimo los retrasos y/o bugs que potencialmente pudiera desarrollar el software en situaciones referentes a la gestión y almacenamiento de las solicitudes y perfiles en tiempo real de todos los clientes potenciales poblaciones equivalente a 1500 personas en la zona geográfica objetivo.

El software de la aplicación será realizado en estructura general a través del lenguaje de programación Java. Será lanzada a través de Play Store para dispositivos Android con descarga gratis. La aplicación solicitará varios permisos a los usuarios pertinentes para la funcionalidad correcta del programa. A aplicación accederá a permisos al ID del dispositivo, uso del GPS y ubicación del dispositivo, envió de SMS, configuración de parámetros de datos móviles e información de la conexión WIFI. La aplicación móvil no será anclada a almacenamiento del dispositivo, ofreciendo así al usuario la libertad de transferirla a la unidad de memoria SD del teléfono.

- Los servicios técnicos respectivos de software se harán bajo tercerización, incluyendo así el **mantenimiento de software y bases de datos**; servicio subcontratado con **YeePLY** y los respectivos profesionales que crearon el software; este servicio tiene el costo de COP \$650.000 por mes.

Al ser los clientes principales adultos en su mayoría mayores de 35 años, un requerimiento fundamental de los ítems técnicos en la experiencia de usuario, es una interfaz sencilla y básica que cuente con las opciones claras, concisas e intuitivas, para así optimizar el uso de la misma y lograr resultados eficientes. El menú principal, el cual aparece una vez se inicia la aplicación, contará con la lista de categorías que el usuario puede contactar:

- Mecánico
- Electricista
- Técnico de electrodomésticos
- Técnico informático
- Servicios generales (Handyman)
- Cerrajería

El paso siguiente es la selección de una de estas categorías, donde posteriormente encontrará la lista de trabajadores dispuestos y disponibles a realizar las labores, junto con su descripción personal del perfil, su experiencia verificada, y las reseñas de demás clientes con puntuación de 1 a 5 en calidad ascendente, respondiendo así a las necesidades productivas de seguridad y calidad que solicita la demanda.

La aplicación accede a los permisos de:

- **Ubicación (permite que las 2 partes sepan la ubicación geográfica exacta del otro)**
- **Almacenamiento (permite guardar el contenido multimedia y conversaciones que se llevan a cabo entre las 2 partes)**
- **Contactos (permite guardar los números de contacto de las 2 partes)**
- **Micrófono (accede para mensajes de voz entre las 2 partes)**

- **Galería (permite el envío de archivos multimedia)**
- **Datos de registro de usuario**

Estos permisos se solicita tanto en el perfil de los clientes, como en el de los trabajadores.

De acuerdo a la proporción de la demanda analizada, el número de trabajadores promedio para la satisfacción de la misma es:

- Mecánico: 60 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Electricista: 70 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico de electrodomésticos: 50 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico informático: 30 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Reparador general: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Cerrajero: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo

Correspondiendo a un promedio superior muestra tomada en la demanda, con la ponderación respectiva de cada oficio domestico: **49 personas**

Como insumo y factor esencial e indispensable del funcionamiento del software móvil y la información interactiva entregada al usuario en vivo, debe hacer uso de internet, donde un **prompt** indicara al usuario que la aplicación no se puede usar en caso de no contar una conexión a internet.

2. Análisis de los factores condicionantes del tamaño del proyecto

Identificación de la demanda:

A demanda se encuentra en **Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas** en la ciudad de Tunja, correspondientes a la comuna 3 nororiental, representando la zona de mayor crecimiento comercial, expansivo y urbano del municipio; cuenta además con rango socioeconómico de estratos del 4 al 6, y alta densidad residencial. Estos datos denotan el sector delimitado seleccionado para la operación de la idea de negocio como una

atractiva opción de población objetivo y muestra de estudio como mecanismo de verificación de rentabilidad esperada y proyectada.

Ciudad:

Tunja

Departamento:

Boyacá

Coordenadas:

5°32'00''N 73°22'00''O

Población específica:

Barrios (1) Santa Inés (2) Mesopotamia (3) las Quintas

Número de individuos poblacionales:

1500 personas

Rango de edad

Los potenciales clientes comparten la característica común del acceso a internet a través de dispositivos móviles, como celulares y tablets llegando a un rango donde se tiene en cuenta la tendencia a usar correctamente los dispositivos móviles como los servicios de internet, siendo este desde los 18 años hasta los 50 años.

Identificación de los insumos y suministros del proyecto

- **Servicios de Google Play, cuenta de desarrollador = USD\$75.000**
- **Tipos de insumos principales:**

La propuesta de **FIX** contempla 2 tipos de insumos: los primeros son los trabajadores, como fuerza laboral humana que hace parte del servicio ofertado a los clientes, se configuran estos trabajadores como insumo de los servicios prestados

Insumos como trabajadores nivel local

Tenemos en la perspectiva local un número suficiente de trabajadores y potenciales individuos de registro en la aplicación móvil y el mantenimiento de la disponibilidad de personas dispuestas a laborar. Como cifra de individuos por servicio encontramos en concreto en la población objetivo:

- Mecánico: 60 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Electricista: 70 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico de electrodomésticos: 50 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Técnico informático: 30 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Reparador general: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo
- Cerrajero: 40 potenciales trabajadores en la zona objetivo

Insumos como trabajadores nivel internacional

El número de trabajadores de servicios domésticos en todo el ámbito nacional del Reino Unido, para datos del 2017 representan la cantidad oscilante ponderada para cada servicio de 260.000 a 380.000 individuos según el portal [Statista.com/unitedkingdom](https://www.statista.com/unitedkingdom); los cuales entran sin restricción (solo edad) a ser potenciales registrados oferentes de servicios de trabajo personal en la aplicación móvil del principal referente de competencia internacional, Kleender.

Insumos tecnológicos de la aplicación móvil

En primer lugar, el insumo de conocimiento y tecnología a tener en cuenta es la creación y mantenimiento de la aplicación móvil. Según el portal de oferta y publicidad de servicios de creación de soluciones móviles y web YeePLY, la creación de una aplicación cuenta con las siguientes características y precios:

- **Programación en Android**
- **Sincronización con bases de datos y servidores**
- **Uso de geolocalización**
- **Chat In – App**
- **Precio:** COP \$25'000.000

El portar donde se expone esta información, ofrece todo tipo de profesionales FreeLancer y de empresas formales que realizan todo el proceso de creación y mantenimiento de software tecnológico, con verificación de experiencia y reseñas de demás clientes.

Identificación de la maquinaria, tecnología y equipo

En primer lugar, el insumo de conocimiento y tecnología a tener en cuenta es la creación y mantenimiento de la aplicación móvil. Según el portal de oferta y publicidad de servicios de creación de soluciones móviles y web, YeePLY, la creación de una aplicación cuenta con las siguientes características y precios:

- **Programación en Android**
- **Sincronización con bases de datos y servidores**
- **Uso de geolocalización**
- **Chat In – App**
- **Precio:** COP \$25'000.000

El portar donde se expone esta información, ofrece todo tipo de profesionales FreeLancer y de empresas formales que realizan todo el proceso de creación y mantenimiento de software tecnológico, con verificación de experiencia y reseñas de demás clientes.

El desarrollo de la aplicación requiere específicamente el uso del lenguaje de programación java de la compañía Oracle; y como mano de obra humana con conocimiento tecnológico se requiere un equipo que conste como mínimo de un programador con conocimiento de JAVA y MySQL para mantenimiento de las bases de datos y estructura de lenguaje en la propia aplicación móvil; además de un ingeniero de sistemas que llevara el mantenimiento general del hardware y software empresarial donde se contarán con exactamente el siguiente número de equipos de cómputo para los diferentes operarios de la organización, así como el equipo humano necesarios para el funcionamiento correcto y general de la operación empresarial en cuanto al área administrativa y de mantenimiento en software (los ítems marcados con un asterisco (*))

significan que solo se solicitaran sus servicios y se les pagara puntualmente por labor realizada, mas no serán contratados ni vinculados a la empresa) :

- Gerente general: 1
- Ingeniero de aplicación móvil y bases de datos: 1
- * Contador: 1
- * Financiero: 1
- * Abogado laboral: 1
- * Abogado comercial: 1
- * Profesional Marketing y publicidad: 1
- * Diseñador gráfico y Gestor De Comunidades: 1
- Administrador de empresas: 1

Tecnología específica de software y hardware en el equipo de cómputo según función del empleado en la organización

- **INGENIERO DE APLICACIÓN MÓVIL Y BASES DE DATOS:**
- **Edición de Windows:**
- Windows 10 home Single Language, Microsoft Corporation
- **Sistema:**
- Procesador: Intel(R) Core (TM) i5 CPU 1.80GHz
- Memoria Instalada (RAM): 6.00 GB
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador por 64
- Lápiz y entrada táctil permitida (para operación y prueba en vivo de la app por medio de PC)
- 1 Tb de almacenamiento interno
- **GERENTE GENERAL**
- **Edición de Windows:**
- Windows 10 home Single Language, Microsoft Corporation
- **Sistema:**
- Procesador: Intel(R) Core (TM) i3 CPU 1.80GHz
- Memoria Instalada (RAM): 4.00 GB
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador por 64

- Lápiz y entrada táctil permitida (para operación y prueba en vivo de la app por medio de PC)
- 1 Tb de almacenamiento interno
- **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**
- **Edición de Windows:**
- Windows 10 home Single Language, Microsoft Corporation
- **Sistema:**
- Procesador: Intel(R) Core (TM) i3 CPU 1.80GHz
- Memoria Instalada (RAM): 4.00 GB
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador por 64
- Lápiz y entrada táctil permitida (para operación y prueba en vivo de la app por medio de PC)
- 1 Tb de almacenamiento interno

SOFTWARES ESPECIFICOS SEGÚN PROFESION

- **INGENIERO DE APLICACIÓN MÓVIL Y BASES DE DATOS:**
- Eclipse Neón como entorno de desarrollo para acceso al código de la aplicación
- Basic 4 Android como entorno para el control del sistema operativo donde corre el programa
- El ingeniero se encontrará de igual manera conectad a los servicios de Amazon Web Services que le permitirán integrar, comunicar y transferir de forma fácil y directa a información relacionada tanto a la programación practica del lenguaje de la app, así como datos pertinentes para la gestión necesaria
- **GERENTE GENERAL Y ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**
- Microsoft Office
- Enterprise Resource Management como programa para la gestión de servicios contratados (ventas), gestión general, de recursos humanos, de planificación y crecimiento empresarial
- Customer Relationship Management como programa gestor de base de datos de cliente con e objetivo de llevar recuento de estos, poder realizar comunicaciones directas, información de promociones y atención genera al cliente

- Amazon Web Services como programa de solución Cloud Computing para la integración de las plataformas usadas para comunicación sencilla interna, almacenamiento y back up en la nube, transferencia interna de datos, seguridad informática y base de datos generales

TAMAÑO DEL PROYECTO EN TERMINOS MONETARIOS Y SU FINANCIACIÓN

- **Creación y programación de la aplicación con bases de datos integradas, realizada a través de los servicios de yeePLY.com**
- **Total: \$15'000.000**
- **Constitución de la sociedad**
- **Total: \$3'000.000 (pago a abogado*)**
- **Adaptación oficinas y equipos**
- **Total: \$12'000.000**
- **Salarios iniciales:**
- **Gerente general:** Se cobrará 0% de salario hasta reportar utilidades
- **Administrador de Empresas: \$2'000.000**
- **Contador:** balance inicial oficial: \$500.000
- **Diseño gráfico: \$500.000**
- **Marketing inicial: \$500.000 (campaña online)**
- **TOTAL GENERAL TAMAÑO DE INICIO Y EJECUCION DEL PROYECTO EN COSTOS: \$33'500.000**

3. Localización; macrolocalización y microlocalización, matriz de planta física

- **Macrolocalización:** corresponde al sector más atractivo en población, capacidad de pago y potenciales clientes. Se seleccionaron los barrios Terrazas de Santa

Inés, las Quintas y Mesopotamia estos barrios se ubican en la comuna 3 nororiental, representando la zona de mayor crecimiento comercial, expansivo y urbano del municipio; cuenta además con rango socioeconómico de estratos del 4 al 6, y alta densidad residencial. Estos datos denotan el sector delimitado seleccionado para la operación de la idea de negocio como una atractiva opción de población objetivo y muestra de estudio como mecanismo de verificación de rentabilidad esperada y proyectada, con coordenadas 5°32'00''N 73°22'00''O y 1500 pobladores

- **Microlocalización:** la oficina de gestión y administración de la compañía se ubicará en una oficina comercial bajo arriendo, ubicada en la Cra 2 # 42 – 09 la cual cuenta con 80 metros cuadrados de superficie.
- **Ciudad:** Tunja
- **Departamento:** Boyacá

4. Ingeniería del proyecto, diagramas de macroprocesos, diagrama de planta física

DIAGRAMA DE PLANTA FISICA

P = Programación e ingeniería de sistemas

AC = Área administrativa y contable

A = Área Legal

D = Diseño Gráfico y Marketing

● Programador

● Ingeniero en bases de datos

● Gerente

● Administrador

● Contador

● Abogado

● Diseñador

● Marketing

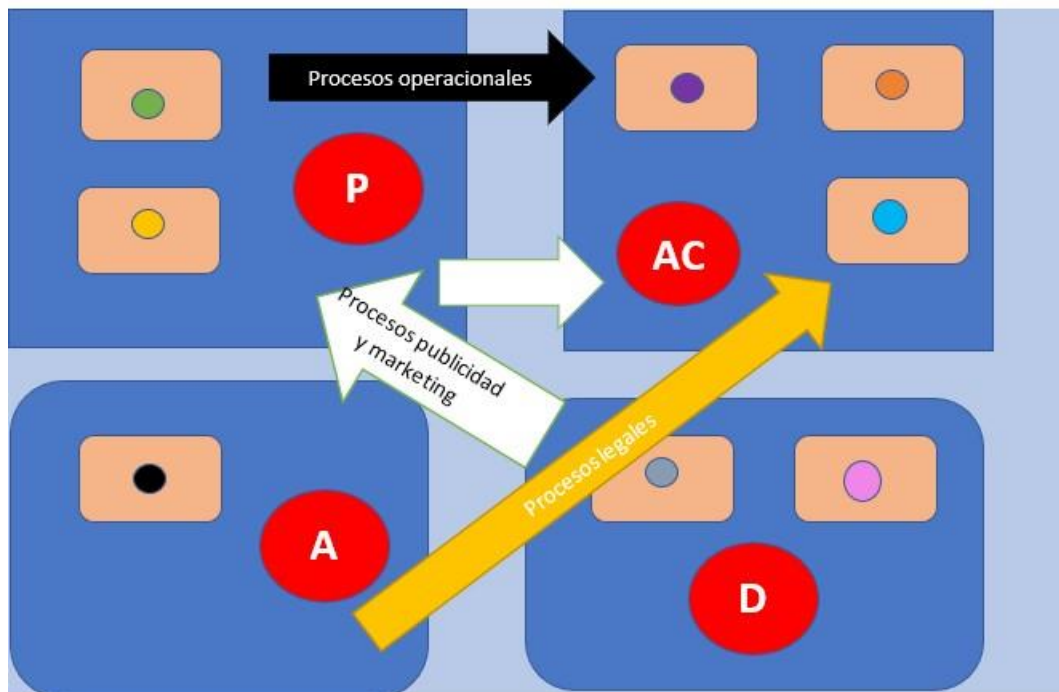
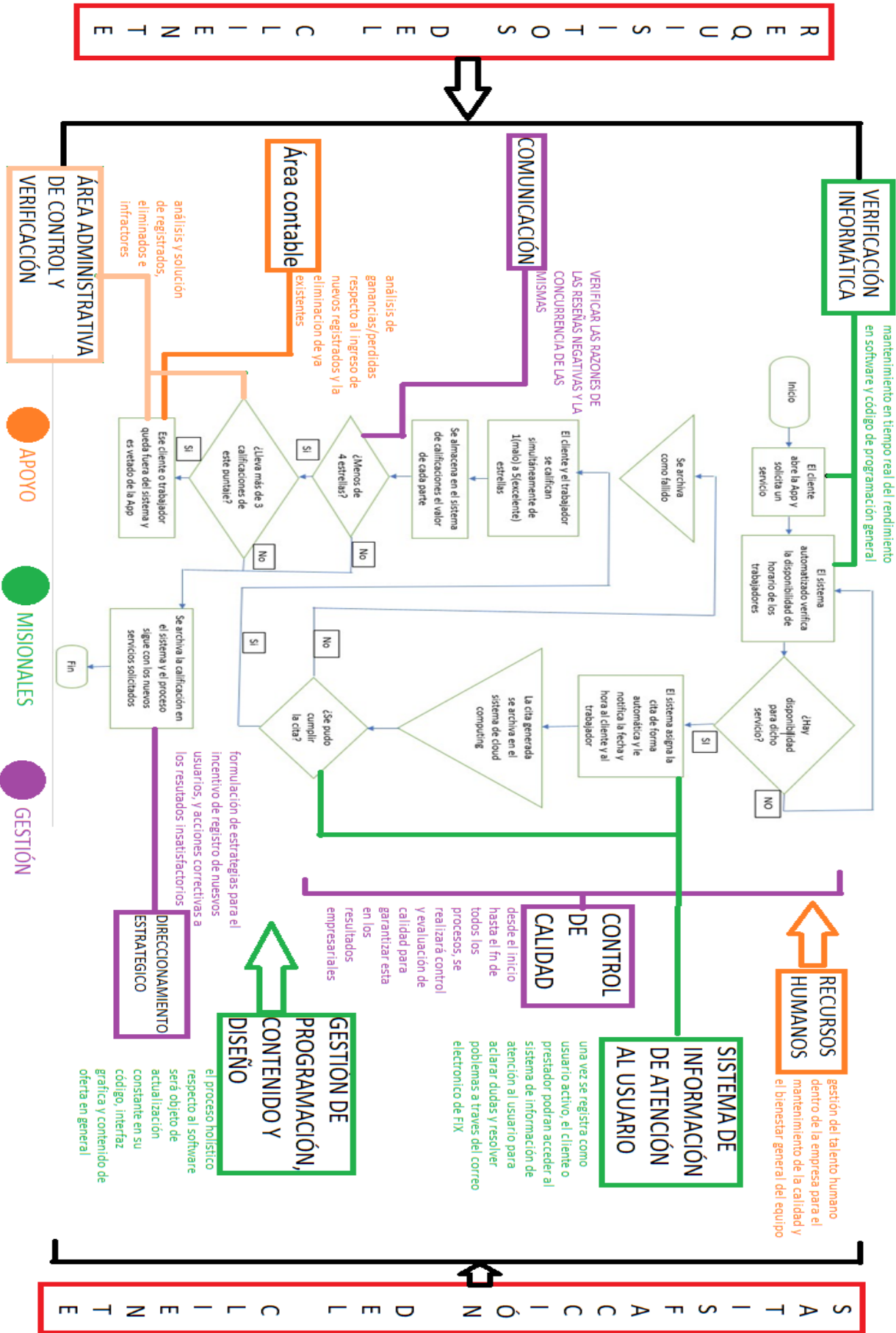


DIAGRAMA DE MACROPROCESOS



Operaciones

El concepto de operación inicia con la oferta de servicios domésticos varios para la población de Santa Inés, Mesopotamia y Las Quintas del norte de Tunja, a través de una aplicación móvil en donde el cliente, una vez haya descargado el software móvil, tendrá acceso a una lista amplia en tiempo real de trabajadores expertos en ejecutar actividades pertinentes a servicios domésticos.

Servicios específicos ofertados en la aplicación

La interfaz del programa en su pantalla principal le permitirá al usuario seleccionar al trabajador que responda a sus necesidades de una lista de servicios domésticos, los cuales han sido definidos a partir de la pertinencia y clara necesidad en la función puntual del desarrollo de las actividades comunes de los hogares objetivo. La lista seleccionada a partir de los criterios anteriores es la siguiente:

- Mecánico automotriz
- Electricista
- Técnico Electrodomésticos
- Técnico Informático
- Reparador General
- Cerrajero

El cliente debe previamente registrarse en el inicio de la aplicación con los datos personales respectivos que incluirán:

Nombre completo del usuario

Dirección de residencia

Numero de celular

El menú principal permitirá la selección de algún empleado según la necesidad del usuario, a través de los siguientes pasos:

5. El usuario selecciona 1 de los 5 botones de opción de oficio que se presentan allí
6. Posteriormente el sistema cargara la base de datos buscando en tiempo real los trabajadores de dicho servicio que no hayan sido contactados por otro usuario en ese

momento. Se encontrará a la par de cada uno de los trabajadores, el precio correspondiente de la visita básica que será fijado para toda la nómina de cada labor respectiva con la misma cifra exacta ponderada según la labor.

7. El usuario se encontrará con una lista de perfiles de personas expertas en el oficio solicitado, donde podrá escoger el que sea de su preferencia
8. Inmediatamente el trabajador recibirá una notificación con la solicitud de cliente y así se activa en la interfaz del usuario la lista con horarios libres para realizar el trabajo.
9. El cliente selecciona el horario y recibe la confirmación del trabajador. Esta cita se almacena en el perfil del trabajador y configura el nuevo horario de disponibilidad de este para vista de los demás clientes.

Registro de los trabajadores

Cada trabajador que se encuentre interesado en hacer parte de la nómina de la organización encontrará en el inicio de la aplicación un botón con el texto “¿Deseas trabajar con nosotros? ¡Contáctanos!” procederá a entrar a una nueva ventana donde ingresará su nombre, numero de celular y correo electrónico (opcional) y verá la lista de requisitos mencionada anteriormente en el proceso de selección, para ser un posible contratado; la empresa se pondrá en contacto con la persona interesada y le asignará la cita para el proceso de selección, donde si cumple con los requisitos será aceptado en la nómina de la organización.

Ejecución de labores operativas del objeto social

Una vez el trabajador ha aceptado la solicitud con horario respectivo de algún cliente específico, la aplicación almacenará en un menú de trabajos pendientes la cita específica con este usuario. El día de la cita, la aplicación iniciara un recordatorio en el celular del

trabajador y del cliente recordando sobre la cita con anticipación de 4 horas y otra de 1 hora.

Una vez llegada la hora de la cita, el trabajador deberá ya estar en la vivienda o inmueble en el que se encuentre el cliente, en ese instante la aplicación sonará y emitirá un Prompt en los celulares tanto del cliente como del trabajador donde se preguntará al cliente si el trabajador ya está en el lugar de la labor y al trabajador se le preguntará si el cliente está en el lugar de la labor. Una vez aceptado bilateralmente iniciara el tiempo de la cita con una duración máxima de 1 hora y cuarenta minutos (1:40); la App cronometrará este tiempo y una vez se cumpla, un prompt avisara a ambas partes que la cita ha concluido.

En la instancia final el cliente tendrá acceso inmediato a la calificación y reseña (opcional) del trabajador, la cual entrará a hacer parte del perfil de este y será de vista pública, otorgando así otro verificador de confiabilidad en los trabajadores que ofertan su servicio en la aplicación.

Para cada proceso realizado, se da un soporte de almacenamiento en cloud computing e interno, del cual se emite un archivo digital y físico clarificado de estadísticas generales de casos fallidos (con causales), exitosos, numero de servicios solicitados por zonas, zonas de crecimiento y zonas geográficas de mayor monetización; estos informes reciben una evaluación por parte del área de programación, clarificando si algún recurso o proceso de dicha zona empresarial se ha encargado a contribuir con los inconvenientes. Se prosigue con la respectiva revisión administrativa y contable, realizando así el administrador los cambios y tomas de decisiones para la solución de fallos o la optimización de los resultados en el corto y mediano plazo. Como ultimo la gerencia realiza la evaluación mensual delegando de esta forma los cambios que deben realizarse en los trabajos y operación desempeñados en la organización, con objetivo de impacto en el largo plazo.

5. Análisis de normas ISO aplicadas a los procesos

La aplicación de las normas ISO 9001 permite optimizar el enfoque a los procesos, así como la operatividad holística de los mismos, permitiendo un mayor control, eficiencia y resultados en general. En este apartado se describirá la aplicación según la directriz de dicha norma aplicada a los procesos de **FIX**.

CICLO PHVA ISO 9001

Planificación: como objetivos del sistema se tiene en específico:

- **Inmediatez en tiempo real:** el proceso de selección de un trabajador idóneo para cierta labor del hogar, solicitada por el cliente a través de la aplicación móvil, implica la generación de una lista en base de datos del software de la empresa donde se verá cuáles son los individuos que tienen disponibilidad de tiempo y cercanía para atender la solicitud; entendiendo esto, se presenta como necesidad fundamental la actualización de la información en vivo con un lapso de mínimo 3 segundos de actualización de software y Database, hecho que se hace esencial para la posible comunicación, registro, orden emitida de la transacción (en estado de solicitud del cliente); esto significa que este proceso, siguiendo los parámetros de esta norma debe prestar atención de primera categoría al mantenimiento del software en su fase de Streaming o transmisión de la información en vivo, esto implica un trabajo concomitante del ingeniero de bases de datos y el programador, así como sistemas de medición del estado de la red tanto en la oficina de la operación, como su emisión, asegurándose de la óptima velocidad de subida y bajada de internet.
- **Retroalimentación de los clientes y trabajadores:** un factor imprescindible plusválido en el objeto social de la empresa se configura en las reseñas otorgadas por las dos partes de la transacción, es decir, el cliente y el trabajador; esto consiste en dejar una calificación de 1 (muy malo) a 5 (excelente) estrellas al servicio y trato humano de las personas involucradas en los servicios de **FIX**, luego de haber finalizado el encuentro. Se creará una acción de decisión automática donde un trabajador o cliente que acumule más de 3 calificaciones menores a 4 estrellas será eliminado del sistema de **FIX** en ese instante. Si al cliente no le cumplieron con el servicio o viceversa cualquiera de las partes podrá poner una mala calificación con su respectivo comentario explicando lo sucedido, dicha reseña será pública para que

otros usuarios puedan verla; esto es una de las variables más valiosas de la organización, pues conforma al final la fiabilidad, viabilidad y confianza personal, así como laboral a la que se someten las dos partes de la transacción del servicio, lo cual hace del servicio prestado, una operación valiosa y agradable para las dos partes, especialmente del cliente quien es la persona que está dando ingreso a su hogar a un trabajador “desconocido” cuya única fuente de fiabilidad recaerá en los rigurosos procesos de selección de **FIX** y la retroalimentación por calificación que han dado otros clientes de dicho trabajador; por consiguiente se debe llevar de forma minuciosa y periódica en el corto plazo para acción inmediata, de las calificaciones que se han tenido para obrar en el mantenimiento o salida del trabajador que no cumpla las expectativas, así como vetar a los clientes que no sean acreedores de buenas calificación por parte de los trabajadores. Esto implica una revisión diaria del sistema para revisar el número de calificados bajos y altos (emitidos automáticamente por el sistema), así como la emisión de un informe para el área de gestión y administración con la misma periodicidad con la intención de evaluar las razones de las fluctuaciones en las calificaciones, brindando especial atención a las negativas para así tomar decisiones si llegase a ser necesario sobre el ajuste de los procesos y sus formas con intención de perfeccionar el resultado y mantener la mejora continua en los procesos

- **Promoción de los servicios:** el ingreso al sistema de **FIX** por parte de un trabajador de servicios del hogar genera evidentes beneficios para este; en primer lugar la demanda de trabajo que dicho individuo obtendrá se multiplicará en gran medida, teniendo en cuenta que ahora se encuentra en sistema en tiempo real, donde según su disponibilidad y ubicación tendrá acceso a cientos de potenciales solicitudes de clientes y donde su único costo será un porcentaje para **FIX** por la prestación de su servicio, el cual se amortiza por el aumento en el número de solicitudes que este trabajador recibe; ahora el trabajador no tendrá que esperar a que los clientes lo busquen en su número personal o ubicación donde este se encuentre, sino que tendrá su perfil subido en una base de datos de un servicio que permitirá informarlo de manera inmediata que ha sido contratado y los detalles de fecha y hora de la visita. Esto genera que el proceso de promoción y publicidad de la aplicación móvil tanto para los clientes como trabajadores se debe realizar de manera exhaustiva y agresiva en sus dos partes; para los trabajadores con el

motivo de alimentar la base de datos de laboradores del sistema, aumentando así la disponibilidad de los servicios en profesionales y en horarios; y por parte de los clientes, para la penetración en el mercado de consumidores del servicio, logrando el objetivo comercial de la empresa al aumentar los clientes exponencialmente.

Hacer: acciones a tomar para la optimización de los sistemas y procesos

- **Inmediatez:** el programador en primer lugar con colaboración mutua del ingeniero de bases de datos realizaran en las horas de la mañana y en la tarde una inspección al sistema informático en general, midiendo con el software de control y medición de la App el estado general de los impulsos continuos de información en tiempo real, así como la emisión de un informe del estado, donde se muestren los indicadores de velocidad y efectividad del sistema con prueba de emisor y receptor informático en uso real de cliente (en celular) tanto con el uso de datos como de WIFI; el informe debe contener además as acciones correctivas que se tomaron si llegaron a ser necesarias y el desempeño y estado del bug después de dicha intervención. Estos informes son revisados después de ser emitidos por el administrador quien tomará acciones correctivas en el corto y mediano plazo si llega a darse el caso, de igual manera el gerente puede tomar decisiones de mayor alcance y debe autorizar o rechazar las decisiones que el administrador se dispone a tomar.
- **Retroalimentación:** en el código de la App el programador realiza un diagrama de flujo (diagrama ejemplificado en el mapa de procesos) donde valiéndose de las herramientas de lenguaje IF / ELSE se creará una acción de decisión automática donde un trabajador o cliente que acumule más de 3 calificaciones menores a 4 estrellas será eliminado del sistema de **FIX** en ese instante.
- **Promoción:** los principales canales de publicad serán: redes sociales, motores de búsqueda, volantes y radios locales. El objetivo general de las campañas de publicidad de **FIX** será propagar de forma clara el servicio que ofrece la

aplicación móvil tanto para los trabajadores como para los clientes; en los canales que usen internet, el publicista diseñará imágenes virtuales usando los logos y colores corporativos, así como dibujos y animaciones alusivas al servicio que presta la empresa; dicha publicidad se segmentara en las herramientas de Ads de cada servicio online en específico, basándose en las características e intereses de la población objetivo. Los volantes tendrán imágenes acordes a los servicios de la empresa y pasos claros sobre la facilidad y beneficio de usar los servicios. En las radios locales se aplicarán estrategias de explicar los puntos de valor de la App de forma rápida y concisa haciendo uso de un jingle agradable basado en teoría musical comercial.

Verificar: la verificación para los 3 puntos será exactamente la misma (guardando las diferencias esenciales de cada proceso en específico):

- **Revisión:** cada área en particular deberá realizar una revisión del proceso en el siguiente orden jerárquico: la calidad técnica, la funcionalidad, el resultado (en comparación al esperado), errores.
- **Corrección:** cada encargado de su área deberá corregir en el plazo inmediato los errores que identifique después del proceso de revisión,
- **Emisión:** como siguiente paso deben emitir un informe especificando el estado actual inicial del proceso, los errores encontrados, las correcciones si fueron necesarias, el resultado post correcciones comparado con el resultado esperado

Actuar: como pilar fundamental en la mejora continua de la organización los encargados de área tienen potestad de corregir errores propios de la operación y funcionalidad básica de los objetivos de los procesos, sin embargo, para errores mayores, o resultados inesperados constantes que sean meritorios de acciones correctivas, los informes serán revisados por el área administrativa y solo el administrador y/o gerente podrán tomar decisiones y acciones correctivas en pro de la mejora continua para estos casos.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos

- **Inmediatez:** *ENTRADA: emisión del servicio de un trabajador en la aplicación móvil en tiempo real, seguida por la solicitud de dicho servicio por parte de un cliente. *DESARROLLO: verificación por parte del sistema de la disponibilidad de trabajador y la asignación de la cita. *SALIDA: labor realizada en el hogar del cliente.
- **Retroalimentación:** *ENTRADA: tanto el cliente como el trabajador verán un pop up en la interfaz gráfica de su celular, en la pantalla inicial de la App, donde se le solicitara que califique de 1 (malo) a 5 (excelente) estrellas a la otra parte. *DESARROLLO: el cliente calificara el servicio del trabajador tanto en la labor realizada, así como el trato personal, dejando si lo desea un comentario que será público para los demás clientes; y el trabajador calificara al cliente por su trato personal, así como seriedad y pertinencia en el servicio solicitado. *SALIDA: si se acumulan 3 reseñas menores de cuatro estrellas la parte sale del sistema y así se mantiene la calidad y confiabilidad en los servicios prestados.
- **Promoción:** *ENTRADA: insumos publicitarios como imágenes, grabaciones, volantes, etc. *DESARROLLO: emisión de los recursos publicitarios a través de los canales hasta alcanzar los potenciales clientes de público objetivo. *SALIDA: verificación del resultad en el aumento de personas registradas en la App.

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos

La **promoción** se realiza a través de los canales disponibles y tiene como alcance la interacción y llegada de información sobre los servicios prestados por

la App a los clientes potenciales, los cuales procederán a registrarse en la base de datos de **FIX** a través de una interfaz gráfica sencilla e intuitiva en el menú de registro de la aplicación móvil, permitiéndoles (solo a clientes) si lo desean generar este registro con Facebook o su correo de Gmail; una vez están en la base de datos de la aplicación, procederán a solicitar los servicios del hogar que allí encontraran, en donde la **inmediatez** asegurada por el mantenimiento del equipo de software de la empresa, permitirá que el cliente pueda escoger en tiempo real sin errores (o minimizados al máximo y con acciones correctivas respectivas en el acto) el trabajador que desea para su servicio específico, donde luego de haber realizado la cita y el cumplimiento del trabajo solicitado en el hogar del cliente, estas parten realizaran un la **retroalimentación** de la calidad humana y laboral de las partes según corresponda, y donde la compañía en su área administrativa, tomara decisiones correctivas u optimizadoras según vea e estado y cantidad ponderado por reseña, con objetivo de la mejora continua.

c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos

Como criterios de seguimiento en los procesos de **inmediatez** se usarán medidores online de velocidad tanto de subida como de bajada del internet y los procesos informáticos que realiza la aplicación; se usara de igual manera la prueba humana a través de un móvil del desempeño en tiempo real de la aplicación el cual se cronometrara en 3 segundos, y donde se supere este plazo, se tomarán acciones correctivas para mejor la respuesta de velocidad de la App.

La **promoción** se toma a partir de los clientes obtenidos directamente después de la publicidad realizada, en cada caso de las herramientas y canales usados para dicho fin, se dispondrán diferentes medidores; en el caso de las redes sociales, cada plataforma cuenta su propio sistema integrado de evaluación, comparación y seguimiento de la efectividad de la publicidad realizada en estos canales.

Para la **retroalimentación** se encontrará diseñado en el software de la aplicación, concomitante con las bases de datos un sistema de conteo, ponderación y organización de la información de retroalimentación, siendo el mismo sistema quien decide quien sea cuando incumpla los requerimientos.

d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad

En los 3 procesos principales, los recursos serán mantener alimentados los sistemas informáticos, así como el recurso humano que monitoree y manipule los mismos. Como recursos informáticos se requieren servidores, software móvil y conexión a internet bilateral

e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos

Para el área de sistemas, los ingenieros y programadores tendrán la autoridad de tomar decisiones técnicas respecto a los bugs encontrados en el sistema, sin embargo, los cambios estructurales deben ser consultados y autorizados por el área administrativa donde se necesitará el aval del administrador y el gerente. Para el caso del área administrativa, el administrador podrá solo tomar decisiones a corto y mediano plazo y tendrá la autonomía de hacerlo siempre y cuando no impliquen cambios financieros, donde necesitará autorización gerencial, de igual manera las decisiones a largo plazo las tomará el gerente.

El área de marketing solo tendrá autonomía de corrección de errores y movimientos técnicos, cualquier otro cambio debe ser consultado y autorizado por gerencia

f) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad

Los procesos generales de la organización serán objeto de evaluación exhaustiva y minuciosa, basada en el almacenamiento tanto de

expectativas/resultados, así como el conteo en número de error y constancia de los miso, todo ello con pro hacia la toma de acciones correctivas y la mejora continua de la empresa de forma holística.

6. Aspectos tecnológicos de los procesos

Objetivos del proyecto

Objetivo general: Realizar el plan de negocio adecuado para la creación de una aplicación móvil oferente de servicios varios del hogar para la población de los barrios las Quintas, Mesopotamia y Santa Inés de la ciudad de Bogotá

Objetivos específicos

- Desarrollar un estudio de mercado sobre el sector de las tecnologías de la información y la comunicación, específicamente en aplicaciones móviles para Smartphones que funcionen en la ciudad de Tunja
- Elaborar un análisis técnico que permita definir las herramientas tecnológicas necesarias para la creación de un software dirigido a dispositivos Android y IOS a modo de aplicación móvil.
- Realizar el análisis administrativo para el proyecto, definiendo la plataforma estratégica, las políticas organizacionales y objetivos respectivos de los niveles gerenciales.
- Desarrollar el análisis jurídico legal, seleccionando el tipo de sociedad y su constitución, los estatutos societarios y requisitos legales para la puesta en marcha del proyecto
- Elaborar el análisis financiero construyendo una estructura de costos e ingresos, así como el modelo financiero que esclarezca la viabilidad del proyecto.

- Realizar un análisis ambiental que defina el impacto del proyecto, principalmente en términos del transporte de los empleados, quienes se movilizaran a través de motocicletas y vehículos de la empresa.

Productos o servicios

La oferta será puramente de servicios, donde se contará con trabajadores que realicen las siguientes labores:

- Mecánico automotriz
- Electricista
- Técnico Electrodomésticos
- Técnico Informático
- Reparador General
- Cerrajero

Flujo del servicio

Una vez el trabajador ha aceptado la solicitud con horario respectivo de algún cliente específico, la aplicación almacenará en un menú de trabajos pendientes la cita específica con este usuario. El día de la cita, la aplicación iniciará un recordatorio en el celular del trabajador y del cliente recordando sobre la cita con anticipación de 4 horas y otra de 1 hora. Una vez llegada la hora de la cita, el trabajador deberá ya estar en la vivienda o inmueble en el que se encuentre el cliente, en ese instante la aplicación sonará y emitirá un Prompt en los celulares tanto del cliente como del trabajador donde se preguntará al cliente si el trabajador ya está en el lugar de la labor y al trabajador se le preguntará si el cliente está en el lugar de la labor. Una vez aceptado bilateralmente iniciará el tiempo de la cita con una duración máxima de 1 hora y cuarenta minutos (1:40); la App cronometrará este tiempo y una vez se

cumpla, un prompt avisara a ambas partes que la cita ha concluido. En la instancia final el cliente tendrá acceso inmediato a la calificación y reseña (opcional) del trabajador, la cual entrará a hacer parte del perfil de este y será de vista pública, otorgando así otro verificador de confiabilidad en los trabajadores que ofertan su servicio en la aplicación.

Mano de obra necesaria para la operación

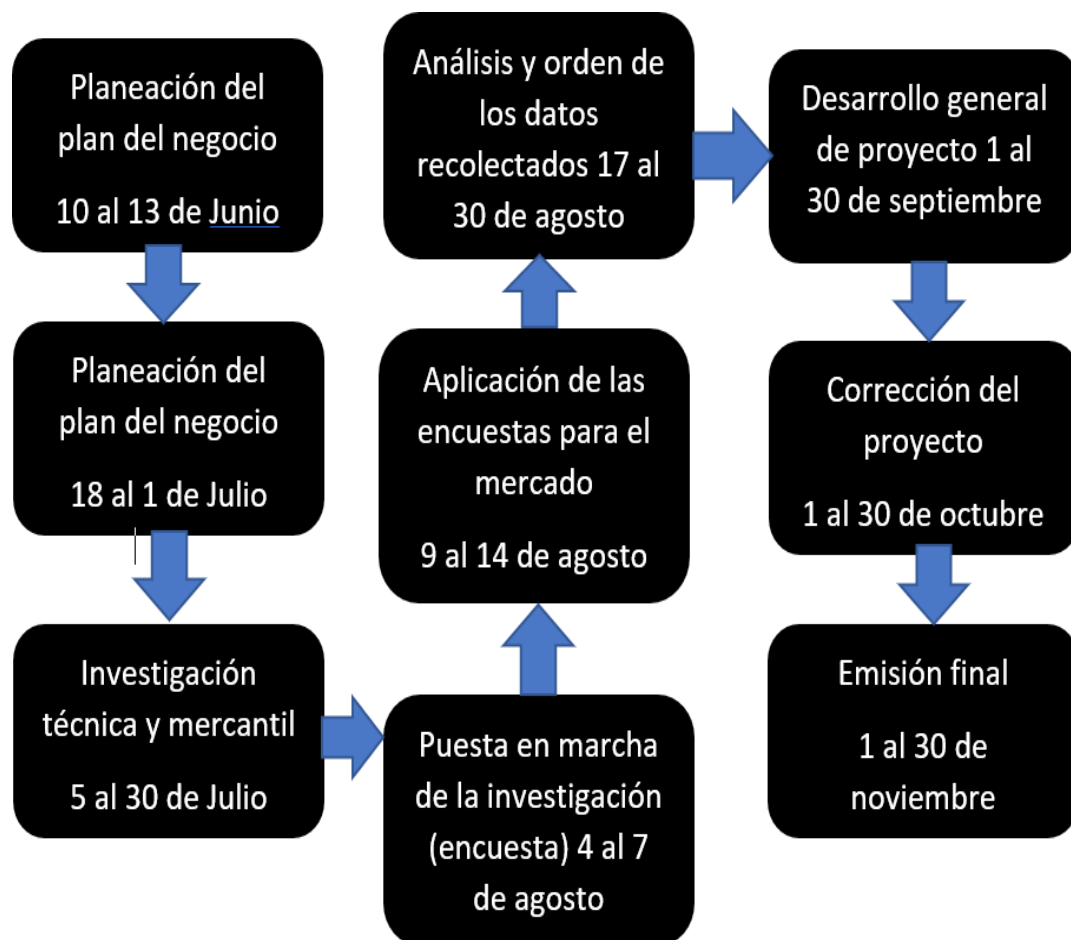
- Gerente general: 1
- Ingeniero de aplicación móvil y bases de datos: 1
- * Contador: 1
- * Financiero: 1
- * Abogado laboral: 1
- * Abogado comercial: 1
- * Profesional Marketing y publicidad: 1
- * Diseñador gráfico y Gestor De Comunidades: 1
- Administrador de empresas: 1

Maquinaria y equipos básicos

- **INGENIERO DE APLICACIÓN MÓVIL Y BASES DE DATOS:**
- **Edición de Windows:**
- Windows 10 home Single Language, Microsoft Corporation
- **Sistema:**
- Procesador: Intel(R) Core (TM) i5 CPU 1.80GHz
- Memoria Instalada (RAM): 6.00 GB
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador por 64
- Lápiz y entrada táctil permitida (para operación y prueba en vivo de la app por medio de PC)
- 1 Tb de almacenamiento interno

- **GERENTE GENERAL**
- **Edición de Windows:**
- Windows 10 home Single Language, Microsoft Corporation
- **Sistema:**
- Procesador: Intel(R) Core (TM) i3 CPU 1.80GHz
- Memoria Instalada (RAM): 4.00 GB
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador por 64
- Lápiz y entrada táctil permitida (para operación y prueba en vivo de la app por medio de PC)
- 1 Tb de almacenamiento interno
- **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**
- **Edición de Windows:**
- Windows 10 home Single Language, Microsoft Corporation
- **Sistema:**
- Procesador: Intel(R) Core (TM) i3 CPU 1.80GHz
- Memoria Instalada (RAM): 4.00 GB
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 64 bits, procesador por 64
- Lápiz y entrada táctil permitida (para operación y prueba en vivo de la app por medio de PC)
- 1 Tb de almacenamiento interno

7. Plan de acción y cronograma de la fase de inversión y operación del proyecto



8. Función de producción

El servicio que ofrece **FIX**, permite en su modelo la naturalización del crecimiento exponencial tanto de la prestación como de la contratación de servicios sin restricciones de recursos; esto es, gracias a la estructura de negocio de la empresa, donde la misma, juega un papel exclusivamente de intermediario y regulador de calidad de los servicios, al poner a disposición la plataforma a los trabajadores interesados en inscribirse y ofrecer sus servicios a través de **FIX**, por lo tanto los servicios pueden crecer en sus contrataciones por parte de los clientes en una medida

indefinida, pues la empresa solo hará el proceso de selección para ver quienes pueden entrar, y dese allí se mantendrá como intermediario y como verificador de la calidad de la plataforma y los trabajadores y clientes inscritos. El único factor importante como recurso que se debe tener en cuenta para el crecimiento de la cantidad de servicios solicitados es la capacidad de los servidores. Un servidor con las siguientes capacidades y precio, puede almacenar y administrar la información en tiempo real de mas de 2'000.000 de usuarios tanto trabajadores como clientes formalmente registrados en el sistema:

- **Intel Xeon Gainestown E5504, 4x 2.0 Ghz Cores, 4M L3**
- **2 discos duros de 1000 GB**
- **8GB de RAM**
- **Raid**
- **Linux**
- **Dirección IP**
- **Instalación gratis**
- **Costo por mes: COP \$650.000**

ANALISIS DE IMPACTO AMBIENTAL

1. Marco teórico y conceptual del estudio ambiental

Conceptos que enmarcan el estudio ambiental, en cuanto a naturaleza del impacto ambiental causado y las diversas formas de tratamiento de los mismos, a través de métodos de confrontación y triangulación de la formulación, resaltando su relación con la dinámica del proyecto.

Se llama Evaluación de Impacto Ambiental al procedimiento técnico-administrativo que nos permite identificar, calificar y determinar el impacto ambiental o alteración que se pueda generar en un proyecto dentro de un espacio

establecido en el evento en que sea ejecutado, todo ello con el fin pueda ser aceptado, rechazado o modificado.

Frente a la creación de la App en el caso que nos ocupa, es un campo poco explorado, por lo que acudiremos a una metodología simple y sencilla que permita establecer las causas y efectos que impacten el medio ambiente con el desarrollo del presente proyecto y en qué medida; así como elaborar propuesta que tiendan a mitigar el impacto negativo si lo hubiere.

Según la publicación efectuada por el Sr. Malcolm Johnson, director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) Estándares y medición, se manifiesta que “Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son hoy en día fundamentales en todas las áreas de la sociedad. Y en la búsqueda por cuidar el medio ambiente y ayudar en las catástrofes naturales no se quedan atrás; por el contrario, las TIC se han establecido como un factor esencial en esta materia y así lo han entendido los gobiernos y la sociedad civil en el mundo.” “Las TIC son tecnologías transversales que pueden impulsar la profunda transformación necesaria en los esfuerzos mundiales para luchar contra el cambio climático. Se trata de una oportunidad: los líderes con visión de futuro ya reconocen la necesidad de avanzar y considerar que las TIC son fundamentales para crear un nuevo modelo de desarrollo social y económico.”

Dentro de los puntos a destacar, con los equipos utilizados en este proyecto, se encuentran como medio de comunicación los equipos electrónicos en donde se puede descargar la App, razón por la cual, como contribución a generar una cultura de concientización para disminuir el calentamiento global, es compartir con los usuarios como a los vinculados a la misma, la publicidad existente, dirigida a reducir el impacto de la contaminación por la producción desahogada de equipos electrónicos y mitigar un poco el daño causado, reciclando y reutilizando sus equipos, ya sea total o parcialmente.

2. metodología utilizada para la formulación del estudio de impacto

ambiental.

No aplica

3. Determinación de impactos ambientales del proyecto.

Daño ambiental que puede causar el proyecto, de impacto ambiental y sus dimensiones en el ámbito socioeconómico.

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son hoy por hoy esenciales en todas y cada una de las áreas de las comunidades y de la sociedad en general, lo que ha conllevado a que se cause un gran impacto ambiental.

Entonces, en el presente proyecto me permito detallar cuáles pueden ser las principales áreas de riesgo relacionadas con el negocio.

♣ Activos del negocio

En este ítem se encuentran determinados los activos físicos, encontrándose: computadores portátiles, tabletas y teléfonos celulares; los cuales contienen los datos levantados de los clientes, datos de los trabajadores al servicio de la App u otra información necesaria; los cuales si uno o los dos tipos de activos se pierde o dañan, suponen un gran riesgo para la empresa, generando daño ambiental y socioeconómico para la empresa.

Así las cosas, queda claro que, dentro del presente proyecto, hay participación de aparatos electrónicos como fuente primaria del servicio, que son los medios en donde se descarga la App de servicios propuesta, y que en un momento dado contribuirán a la generación de residuos electrónicos en Colombia; sin embargo, el País cuenta con una política pública, a través del Centro Nacional de Residuos Electrónicos (CENARE), para reducir las cifras de residuos electrónicos y que a través de

donaciones a las aulas se reutilicen dichos equipos; así como también “CENARE trabaja además en el proyecto de robótica y automática educativa, que busca integrar a los niños de las escuelas públicas a la ciencia y tecnología al construir robots con elementos en desuso de los computadores desarmados.”

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia una búsqueda gubernamental por cuidar el medio ambiente a través de las TIC, quien considera un factor primordial en esta materia, y así lo han entendido y defendido los diferentes gobiernos, lo cual dando un manejo adecuado puede coadyuvar tanto en la protección ambiental, como a nivel socio económico para la sociedad.

4. Preparación del plan de manejo ambiental

Alternativa de solución, prevención, mitigación compensación que la empresa pueda manejar.

La alternativa de solución obedece a que se acojan y apliquen las políticas públicas, para reducir las cifras de residuos electrónicos una vez se desechen los mismos.

5. Determinación de requisitos y trámite de licencias y permisos ambientales

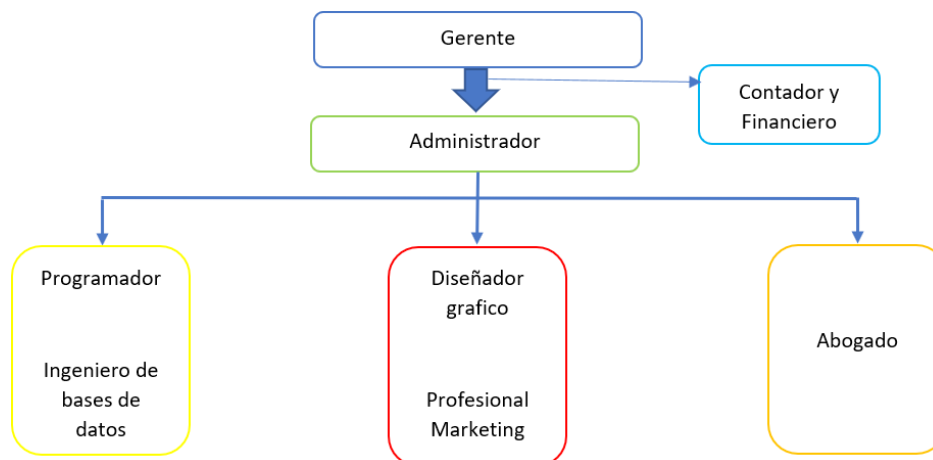
No aplica.

6. Análisis de sostenibilidad ambiental del proyecto.

No aplica.

ORGANIZACIÓN Y ASPECTO ADMINISTRATIVOS

1. Estructura orgánica y funciones a nivel de áreas



El organigrama jerárquico fue seleccionado por la responsabilidad requerida en las diferentes tomas de decisiones, así como la capacidad técnica, práctica y de atención inmediata a la corrección de errores, solución de problemas y toma de decisiones. Los puestos ocupados por empleados en el nivel más bajo (amarillo, rojo y naranja) representan las ocupaciones de las que se hacen cargo empleados, tanto estáticos, como flotantes, donde solo pueden tomar decisiones pequeñas que afecten el corto plazo, como correcciones de Bugs o errores de su labor técnica específica, sin embargo si alguno llegara a identificar un problema en que se pudiera realizar una mejora a mediano o largo plazo, esta debe ser revisada en primer lugar por el administrador quien podrá tomar decisiones en el mediano plazo, siempre y cuando no sean cambios estructurales importantes, y por consiguiente si este asume que se deben realizar cambios en el largo plazo, deberá consultarlo con el gerente quien podrá realizar la respectiva toma de decisiones. El contador y el financiero harán una labor de apoyo a la gerencia y administración, sin embargo, podrán tomar decisiones de correcciones pequeñas en el corto plazo en su temática técnica de operación y labor.

2. Planta de cargos requerida

Cargos necesarios:

- **Gerente general**
- **Administrador de empresas**
- **Contador**
- **Financiero**
- **Programador**
- **Ingeniero en bases de datos**
- **Diseñador grafico**
- **Profesional marketing**
- **Abogado**

3. Descripción de funciones y perfiles a nivel de cargo

- **Gerente general:** para esta ocupación, la persona debe tener conocimientos administrativos, manejo de organizaciones, conocimientos básicos, tecnológicos, creatividad, persistencia y soft skills. En este cargo la persona se encargará de la toma de decisiones a largo plazo de la compañía, así como la toma de decisiones que puedan abarcar cambios estructurales y del modelo de negocio, al ser la principal cabeza de la organización, este se encargará de la autorización de las decisiones que los niveles de más abajo deseen proponer.
- **Administrador de empresas:** persona con conocimientos de administración o ingeniería industrial, así como un título específico de esta índole con especialización en administración de empresas tecnológicas. Se encargará de la organización general y funcionamiento a grandes, medianos y pequeños rasgos de la compañía, así como su monitoreo y toma de decisiones del corto y mediano plazo. Esta persona autorizará los cambios propuestos por los niveles inferiores.

- **Contador:** empleado con título de contador y experiencia mínima de un año. Se encargará de las labores técnicas contables de la organización.
- **Financiero:** se encargará de analizar la situación monetaria de la organización, así como en la labor de realizar propuestas y alternativas de financiación para el mantenimiento y crecimiento de la empresa en general. Experiencia mínima de 2 años.
- **Programador:** se encargará de la revisión, mantenimiento, corrección de errores y mejora continua de código de programación de la aplicación móvil. Necesita como mínimo conocimientos del lenguaje JAVA y programación en Android. Experiencia mínima de 2 años en el área.
- **Ingeniero en bases de datos:** se encargará de la revisión de las bases de datos y la información captada por la aplicación, tanto de clientes como de laboradores registrados en el sistema. Debe tener conocimientos en bases de datos, servidores y MySQL. Experiencia mínima de 2 años en el área.
- **Diseñador gráfico:** se encargará de la creación, proceso creativo y puesta en marcha de los proyectos de diseño y material publicitario tanto físico como digital. Experiencia de 1 año.
- **Profesional marketing:** se encargará de la ideación de estrategias generales para el aumento de los clientes solicitantes de servicios, los trabajadores registrados en la App, el posicionamiento de la empresa, así como el reconocimiento de la misma. Experiencia mínima 3 años en el área.
- **Abogado:** se encargará de la asesoría en temas legales comerciales generales de la organización, así como tributarios. Responderá las situaciones de informes y papeleo legal de la empresa. Experiencia mínima 3 años en el área.

4. Plataforma estratégica de la idea de negocio

Misión

La empresa **FIX** realiza sus labores con eficiencia, practicidad, inmediatez y atención, con intención de brindar la mejor experiencia de usuario tanto para los trabajadores registrados, como para los clientes, brindando una experiencia de alta calidad que fidelice ambas partes. La organización impulsa las oportunidades de trabajo de los laburantes colombianos, así como la propuesta de soluciones alternativas de alta eficacia a la población general de la ciudad de Tunja, Boyacá, promoviendo el desarrollo social.

Visión

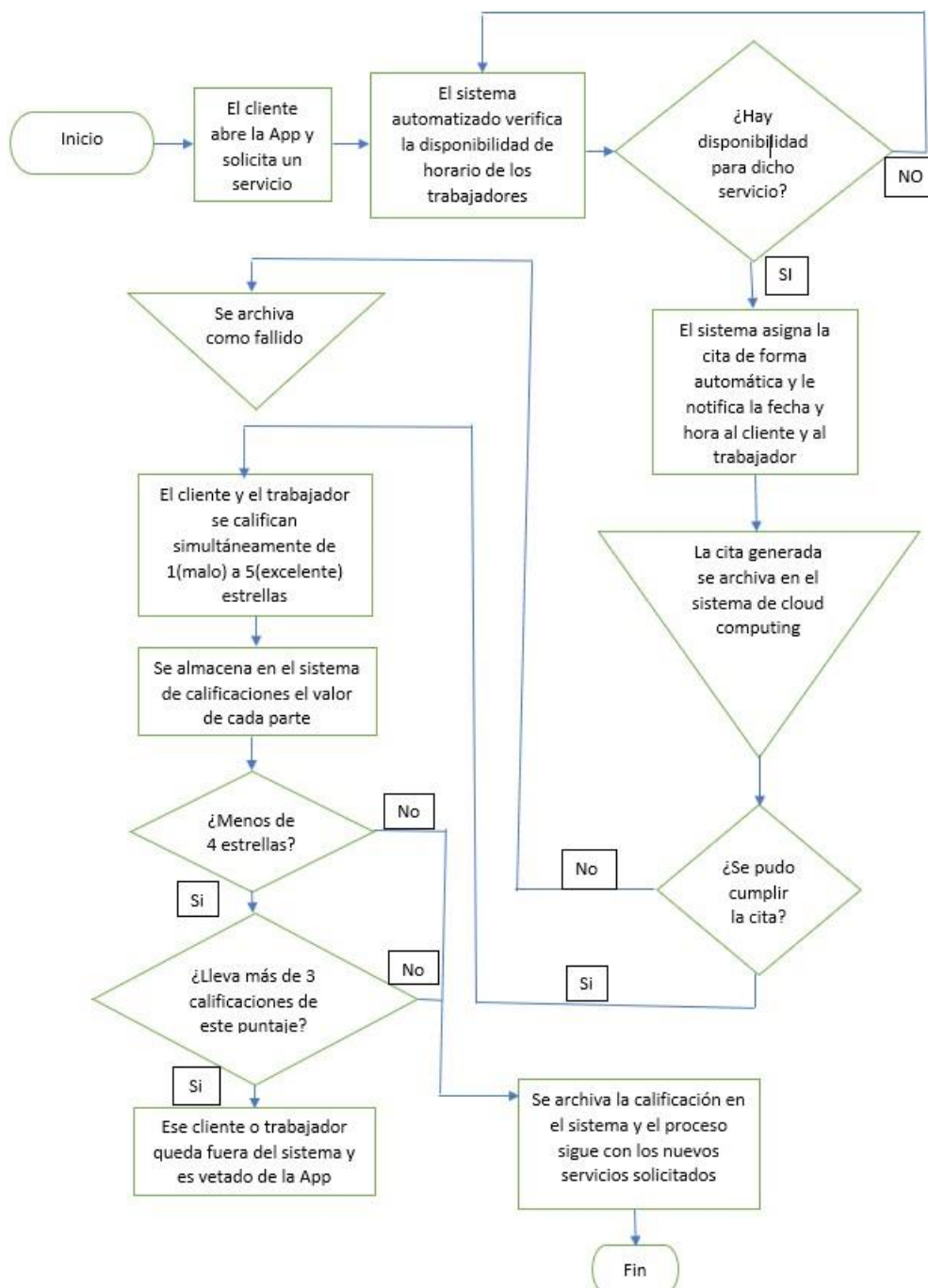
Para el 2025 **FIX** será conocida como un referente nacional de alta calidad, eficacia y eficiencia en la contratación de servicios varios del hogar a través de una Aplicación, siendo un portal móvil que incentive las oportunidades de trabajo de la población colombiana. Con la mejora continua permitirá posicionarse como un portal de amplios servicios que atienda con rapidez las solicitudes de los clientes a través de la comunicación, retroalimentación y perfeccionamiento de los procesos.

Políticas empresariales y metas:

- **Compromiso en la seguridad para lo clientes:** **FIX** se encargará del minucioso proceso de selección de los trabajadores que quieran ofrecer sus servicios en la plataforma, lo cual se hará bajo la verificación de antecedentes, y vigilancia de los mismos continua, de igual manera el sistema de retroalimentación de los trabajadores dado por los clientes mantendrá un conjunto de reseñas verificadas, que permitirán dar la seguridad y opiniones sobre los trabajadores a los demás clientes que usen el servicio de la aplicación

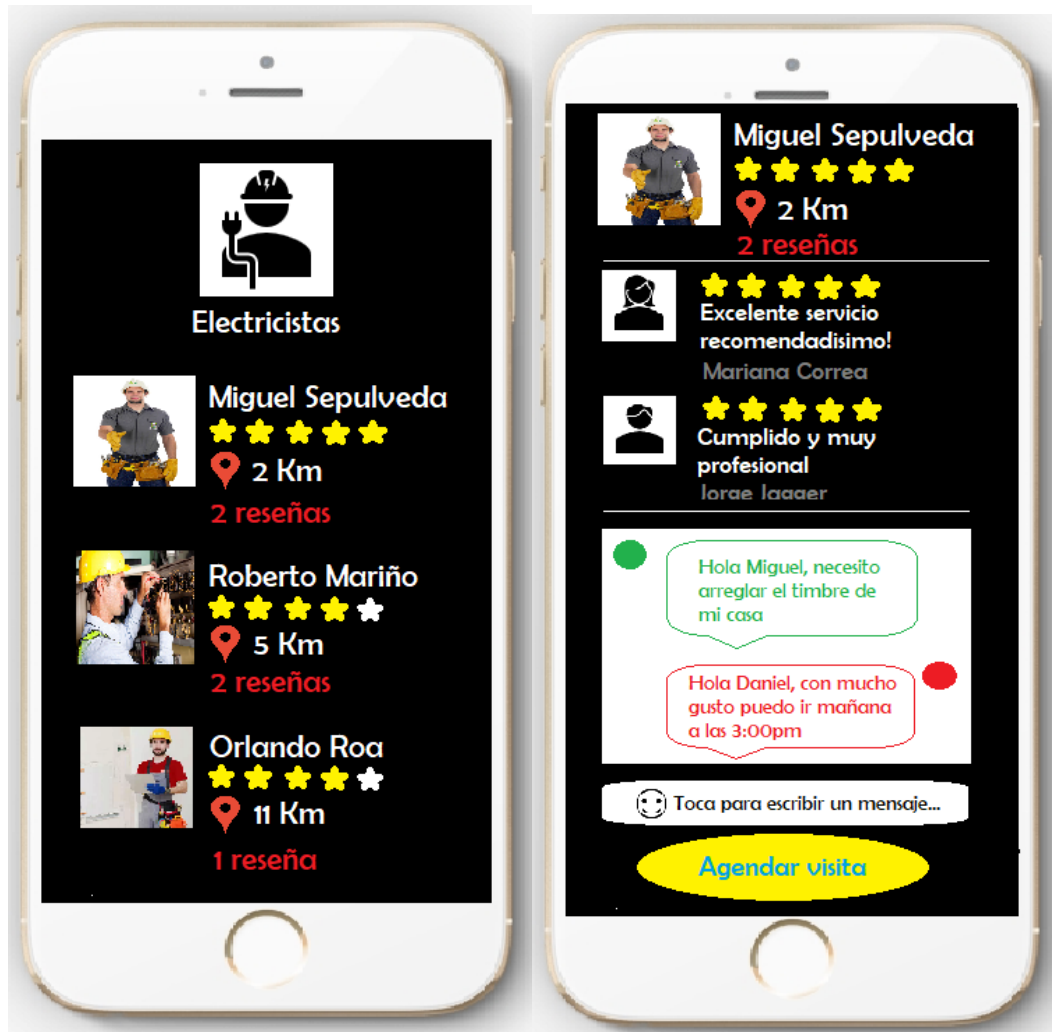
- **Máxima calidad de los sistemas informáticos:** la empresa trabajará exhaustiva y permanentemente para mantener las redes y servicios informáticos de la aplicación en su funcionamiento máximo en tiempo real, permitiendo que se extingan los Bugs y demás inconvenientes que pudieran existir.
- **Responsabilidad social:** la organización siempre trabajará en pro de la estimulación y crecimiento de oportunidades laborales del nicho de los trabajadores de servicios del hogar, así como el brindar la seguridad personal y económica de los clientes que permiten el acceso de los trabajadores a sus hogares.

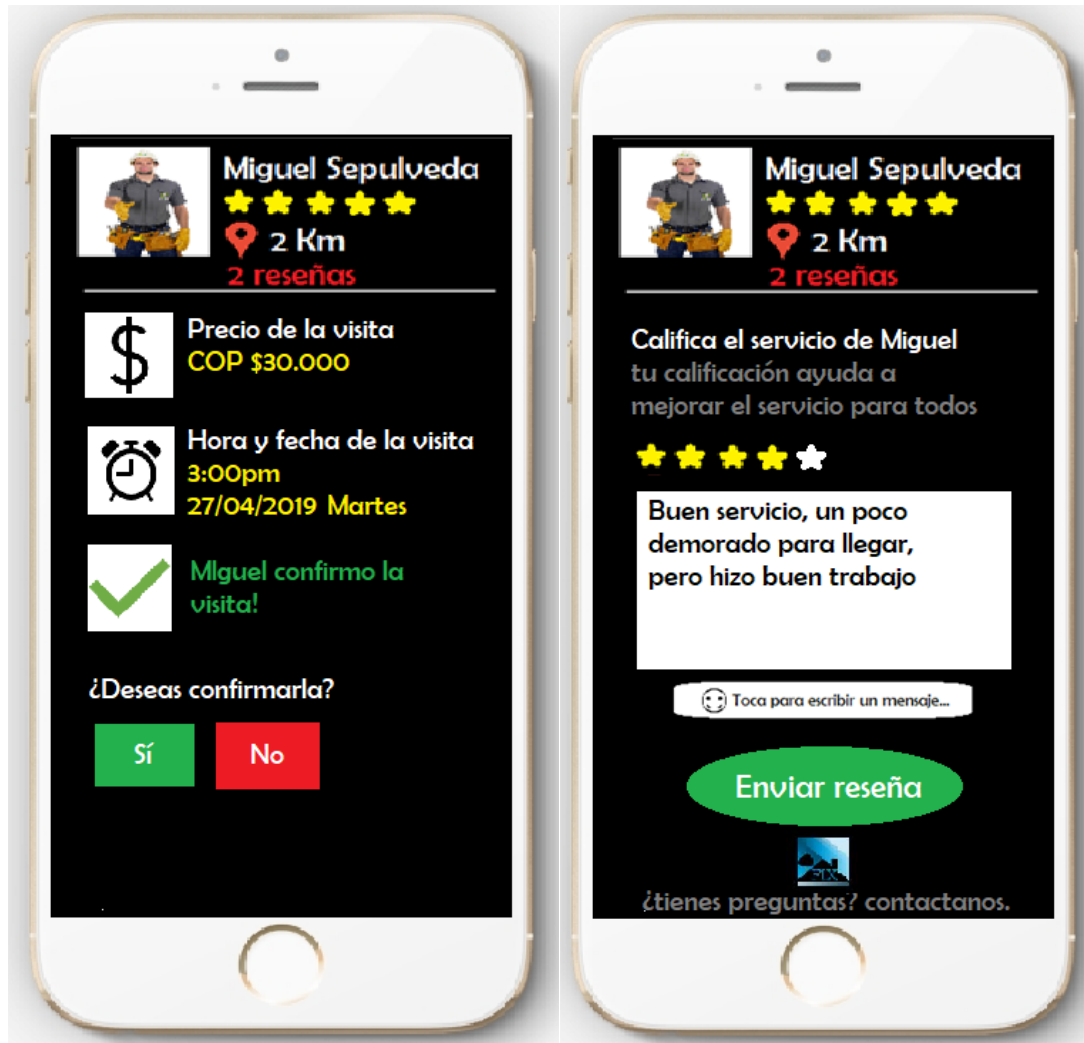
5. Mapa de procesos



PRINCIPALES PANTALLAS DE LA APLICACIÓN







MARCO LEGAL

1.-IDENTIFICACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

Para la creación del proyecto, he considerado la creación de una persona jurídica, a través del tipo societario de la sociedad por acciones simplificadas (S.A.S) conforme a la ley 1258 de 2008.

En Colombia existen otros tipos de sociedades como los son la de responsabilidad limitada y sus asimiladas, entre ellas, la sociedad en comandita simple y las sociedades anónimas, y sus asimiladas como son las sociedades en comanditas por acciones. Las características comunes de estos tipos societarios son la rigidez de su gestión, toda vez que están señaladas taxativamente en el código de comercio. Su creación se tiene que hacer por escritura pública, toda reforma estatutaria debe constar en escritura pública y

registrarse en el registro mercantil de la cámara de comercio del domicilio social, esto conlleva a elevados gastos que notariales y las tasas que cobra la cámara de comercio por el registro de estos documentos.

Para constituir una sociedad limitada se requieren mínimo dos socios y máximo 25; frente a la responsabilidad de los socios son solidariamente responsables por obligaciones fiscales (tributarias) y laborales hasta por el monto de sus aportes, es decir, al final no hay limitación de responsabilidad socios con su propio patrimonio; el capital de la sociedad debe estar íntegramente pagado al momento de su constitución. La sociedad Anónima por su parte requiere mínimo de cinco accionistas, se debe pagar mínimo la tercera parte del capital suscrito y la ley establece que el plazo máximo para pagar el resto del capital en un año.

Las anteriores, solo son algunos de los aspectos que hacen onerosa y complicada la gestión de estos tipos societarios, lo que me lleva a establecer que el tipo societario más adecuado para el negocio es del de las S.A.S.

Las S.A.S, se puede crear por documento privado que solo requiere ser autenticado por él o los accionistas, ahorrando de entrada el valor de la escritura pública, y conforme a la ley 1258 de 2008; siempre le serán aplicables las normas de carácter comercial. La sociedad la puede constituir un solo accionista y máximo ilimitados, bien sea natural o jurídica, nacional o extranjera.

Un asunto de relevancia en las S.A.S, es la limitación de responsabilidad de los accionistas al monto del aporte que realizaron, y no existe solidaridad entre las obligaciones fiscales (tributarias) y laborales, o de cualquier naturaleza con los accionistas.

Todas las reformas estatutarias se hacen por documento privado, y no requieren de registro mercantil, con excepción del cambio o modificaciones en el capital, o en el objeto social o la transformación del tipo societario, que requieren el registro por disposición legal.

Hay plena libertad, para que los accionistas diseñen sus estatutos sociales, conforme a las características de su negocio, claro está, que no se viole ninguna ley no esté en contra de la moral o de las buenas costumbres.

El plazo para pagar el capital suscrito de la sociedad es de dos años, la ley no exige el pago de ninguna suma de dinero al momento de su constitución.

En la SAS, se puede tener o no una junta directiva, dependerá del tamaño y las

necesidades del negocio, a diferencia de las anónimas que es obligatorio.

Se pueden crear acciones de diferentes tipos, como son ordinarias, con voto múltiple, con dividendo diferencial, con dividendo diferencial y sin derecho a voto, acciones de pago, de industria.

No necesario establecer una fecha de duración de la sociedad, puede ser a término indefinido, en los otros tipos societarios se tiene que poner una fecha de duración, lo que a llegar el termino comporta una reforma estatutaria y los consecuentes gastos de escritura pública y registro mercantil.

Entre otras características de las SAS, es que su gestión es más sencilla desde el punto de vista legal, toda vez, que los accionistas pueden renunciar a las convocatorias, se pueden reunir en un sitio diferente al domicilio social.

Frente a asuntos tributarios las SAS, están sometidas, como cualquier tipo de sociedad, al régimen común, siendo responsables del impuesto de renta, de Iva, agente de retención en la fuente, impuesto al patrimonio, etc. Y también está sujeta a los impuestos de orden municipal y departamental, como son el ICA, el impuesto predial y demás que contemplan las normas tributarias. Es decir, todas las sociedades mercantiles están sometidas al mismo régimen tributario.

En cuanto a los costos de constitución, el ahorro es significativo porque el documento privado solo requiere se autenticado, el valor de una autenticación esta alrededor de \$3.500 pesos, el impuesto de registro el 0,7% del capital autorizado, y las tasas de inscripción en el registro mercantil es de \$41.000, y las inscripciones de los libros de asambleas y de actas tienen un precio de \$13.600 cada uno, la expedición del certificado de existencia y representación legal tiene un costo de \$5.500.

2. ESTATUTOS

DOCUMENTO PRIVADO DE CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA FIX S.A.S.

En la ciudad de Bogotá, Colombia, 1 de diciembre de 2018, el señor ANDRÉS FELIPE FORERO PEDREROS, mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía número 1015450817 de Bogotá, con domicilio en la ciudad de Tunja, actuando en su propio nombre y representación, constituye una sociedad por acciones simplificada, en la

ciudad de Bogotá, D.C. República de Colombia, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1258 de 2008, la cual se registrará por los siguientes estatutos:

CAPÍTULO I.- ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1.- DENOMINACIÓN: La sociedad será de naturaleza comercial, de nacionalidad colombiana, y girará bajo la denominación social de FIX S.A.S.

ARTÍCULO 2.- DOMICILIO SOCIAL: El domicilio de la sociedad será la ciudad de Bogotá, D.C., República de Colombia, pero por decisión de la Asamblea de Accionistas podrá establecer sucursales o agencias dentro o fuera del territorio colombiano. La sociedad tendrá su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C., República de Colombia.

ARTÍCULO 3.- OBJETO SOCIAL: La sociedad tendrá como objeto social realizar y desarrollar por cuenta propia, o de terceros y/o asociada a terceros, tanto en el país como en el extranjero, las siguientes actividades principales:

La sociedad tendrá como objeto social las siguientes actividades: Consiste en exhibir de forma publicitaria, a través de aplicaciones electrónicas y páginas web, los diferentes servicios cerrajería, plomería, electricidad y relaciones locativas, al consumidor. Así facilitar la conexión entre los consumidores y prestadores de los servicios para realizar un vínculo contractual entre estos. En general podrá celebrar toda clase de actos comerciales y civiles, con personas naturales o jurídicas, que estén directa o indirectamente relacionadas. Capacidad para contratar, representar, comercializar nacional e internacionalmente artículos, y servicios. Capacidad para importar artículos y equipos que la sociedad requiera. Otras actividades relacionadas o necesarias para el cumplimiento del objeto social de la sociedad y en general podrán desarrollar cualquier actividad lícita comercial o civil. En desarrollo de estos fines la sociedad podrá: a) administrar

propiedades muebles e inmuebles propias o de terceros; b) actuar como agente o representante y/o administrador de empresas nacionales o extranjeras; c) adquirir bienes de cualquier naturaleza, muebles e inmuebles, corporales e incorporables y enajenar a cualquier título los bienes que adquiera; d) tomar dinero en mutuo con o sin interés o darlo en interés; e) dar y recibir en garantía de obligaciones, bienes muebles o inmuebles y tomar y dar en arrendamiento u opción de cualquier naturaleza; f) suscribir acciones o intereses en empresas que faciliten o contribuyan al desarrollo de sus operaciones; g) celebrar el contrato comercial de cambio en todas sus manifestaciones; girar, protestar, cancelar, avalar, dar y recibir letras de cambio, pagarés o cualesquiera otros efectos de comercio o instrumentos negociables y celebrar toda clase de operaciones con entidades bancarias, constituir hipotecas y en general podrá recibir y otorgar garantías reales y personales ; h) comprar, constituir sociedades de cualquier género, o incorporarse en compañías constituidas o fusionarse con ellas. i) hacer en su propio nombre, sea por cuenta de terceros o en participación con ellos, toda clase de operaciones que sean necesarias o convenientes para el logro del objeto social, o que pueda desarrollar sus actividades o las de las empresas, en que ella tenga interés; j) representar las acciones, cuotas sociales o partes de interés social como de terceros en las asambleas o juntas de accionistas de otras compañías, y en general celebrar y ejecutar todo acto, negocio o contrato para permitir el desarrollo de su objeto social.

PARÁGRAFO: La sociedad tendrá una duración indefinida.

CAPÍTULO II.- CAPITAL Y ACCIONES

ARTÍCULO 4.- CAPITAL AUTORIZADO: El capital autorizado de la Sociedad es de CINCUENTA MILLONES DE PESOS MTC (\$50'000.000), dividido en cincuenta mil (50.000,00) acciones ordinarias de valor nominal de MIL PESOS (\$1.000) cada una.

ARTÍCULO 5.- CAPITAL SUSCRITO: El capital **SUSCRITO** es de CINCUENTA MILLONES DE PESOS MTC (\$50'000.000), dividido en cincuenta mil (50.000,00) acciones ordinarias de valor nominal de MIL PESOS (\$1.000) cada una. El capital suscrito se paga en su totalidad, en efectivo, a la suscripción del presente documento.

CAPITAL AUTORIZADO	\$	50'000.000,oo
ACCIONES		50.000,oo
VALOR NOMINAL	\$	1.000, oo

CAPITAL SUSCRITO	\$	50'000.000,oo
ACCIONES		50.000,oo
VALOR NOMINAL	\$	1.000,oo

CAPITAL PAGADO	\$	50.000.000
ACCIONES		50.000
VALOR NOMINAL	\$	1.000

ARTÍCULO 6: NATURALEZA DE LAS ACCIONES: Las acciones son individuales, nominativas y representan partes iguales del haber social. Todas las acciones de capital confieren a su titular un igual derecho en el haber social y en los beneficios que se repartan, y cada una de ellas tiene derecho a un voto en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas, con las limitaciones legales.

ARTÍCULO 7: DERECHO DE PREFERENCIA. - Los accionistas pactan expresamente el derecho de preferencia: 1) En la suscripción de acciones. 2) En la negociación de acciones y, 3) En la negociación del derecho de suscripción de acciones que pretenda efectuarse, en la forma y términos establecidos en la ley y en los presentes estatutos así:

1) En la suscripción de acciones, los accionistas tendrán derecho a suscribir preferencialmente en toda nueva emisión de acciones una cantidad proporcional a las que posean en la fecha en que La Junta Directiva apruebe el reglamento de Emisión y Colocación de Acciones. El aviso de oferta de las acciones se dará por los mismos medios de comunicación previstos en estos estatutos para la convocatoria de la asamblea.

Por disposición de la asamblea, adoptada por el voto favorable de uno o más accionistas

que representen el setenta por ciento (70%) de las acciones presentes en la reunión, podrá decidir que las acciones se coloquen sin sujeción al derecho de preferencia.

2) En la negociación de acciones, los accionistas que deseen enajenar sus acciones en todo o en parte, deberán ofrecerlas en primer lugar a la sociedad. La oferta se dará por escrito a través del gerente de la compañía y en ella se indicará el número de acciones a enajenar, el precio y la forma de pago de las mismas. La sociedad gozará de un término de cinco (5) días hábiles para aceptar o rechazar la oferta, según lo que se decida la Asamblea de Accionistas, que será convocada para tales efectos. Vencido el término anterior, si la Asamblea de Accionistas no hace pronunciamiento alguno, o si decide no adquirir las acciones o las adquiere parcialmente, el gerente de la sociedad, trasladará la oferta y la comunicará por medio escrito a los a los demás accionistas, para que estos decidan adquirir la totalidad o el resto de las acciones ofrecidas, según el caso, para lo cual tendrán igualmente un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del termino anterior. Es entendido que los accionistas podrán adquirir las acciones en proporción al porcentaje de participación accionaria que poseen la compañía. Vencido el término mencionado, las acciones no adquiridas por la sociedad o por los accionistas podrán ser cedidas libremente a los terceros que reúnan las calidades del artículo 18 de los estatutos. Si la sociedad o los accionistas, según el caso, estuvieren interesados en adquirir las acciones total o parcialmente, pero discreparen con el oferente respecto del precio o de la forma de pago, estos serán fijados por peritos designados por las partes o, en su defecto, por el Superintendente de Sociedades.

3) El derecho de preferencia en la negociación del derecho de suscripción de acciones: Los accionistas tendrán preferencia en toda negociación de los derechos de suscripción de acciones que pretenda adelantar cualquier accionista. Este derecho de preferencia se desarrollará conforme a lo establecido en la ley y bajo los parámetros que para el efecto se establezcan en el reglamento de suscripción de acciones, según sea el caso.

CAPÍTULO III- ÓRGANOS DE LA SOCIEDAD

ARTÍCULO 8.- ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN: La Sociedad será administrada por la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y el Gerente General, según las competencias y funciones que se señalan en la Ley y en los presentes Estatutos Sociales.

ARTÍCULO 9.- COMPOSICIÓN ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS:

La Asamblea General de Accionistas se compone de los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Accionistas o de sus representantes o mandatarios, reunidos conforme a las prescripciones de los presentes estatutos y a la ley.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de que la titularidad de las acciones recaiga en un solo accionista, las determinaciones que le correspondan a la Asamblea de Accionistas podrán ser adoptadas por aquél, en cuyo caso se dejará constancia expresa y escrita de tales determinaciones en actas debidamente asentadas en el libro correspondiente de la Sociedad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La asamblea de accionistas podrá reunirse en el domicilio principal o fuera de él, aunque no esté presente un quórum universal, siempre y cuando se cumplan los requisitos de quórum y convocatoria previstos en los artículos 20 y 22 de la ley 1258 de 2.008.

PARÁGRAFO TERCERO: REUNIONES EXTRAORDINARIAS: Las reuniones extraordinarias de la Asamblea de Accionistas de la Sociedad se llevarán a cabo en cualquier tiempo cuando así lo exija el desarrollo de los negocios de la Sociedad o cuando lo requieran las necesidades urgentes o imprevistas de la Compañía, por convocatoria hecha por el representante legal y/o cualquiera de los administradores de la Sociedad o el revisor fiscal la cual será enviada a los accionistas a través de cualquier medio de comunicación escrita, llámese fax, correo electrónico, correo certificado, y en general cualquier medio escrito físico y/o electrónico existente.

PARÁGRAFO CUARTO: RENUNCIA A LA CONVOCATORIA: Los accionistas podrán renunciar a su derecho a ser convocados a una reunión determinada de la asamblea, mediante comunicación escrita enviada al representante legal de la sociedad, antes, durante o después de la sesión correspondiente. Aunque no hubieren sido convocados a la asamblea, se entenderá que los accionistas que asistan a la reunión correspondiente han renunciado al derecho a ser convocados, a menos que manifiesten su inconformidad con la falta de convocatoria antes que la reunión se lleve a cabo.

ARTÍCULO 10.- REUNIONES NO PRESENCIALES. Se podrán realizar reuniones

por comunicación simultánea o sucesiva y por consentimiento escrito, en los términos previstos en la ley. En ningún caso se requerirá de delegado de la Superintendencia de Sociedades para este efecto.

ARTICULO 11: FUNCIONES DE LA ASAMBLEA. Son funciones de la asamblea general de accionistas:

1. Disponer qué reservas deben hacerse además de las legales.
2. Fijar el monto del dividendo, así como la forma y plazos en que se pagará.
3. Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores, funcionarios directivos o el revisor fiscal.
4. Definir la cantidad y perfil de los miembros Junta Directiva, elegir y remover libremente a los miembros de la misma, nombrar al representante legal y su suplente.
5. Disponer que determinada emisión de acciones ordinarias sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia, para lo cual se requerirá el voto favorable de no menos del setenta (70%) por ciento de las acciones presentes en la reunión.
6. Adoptar las medidas que exigiere el interés de la sociedad.
7. Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos.
8. Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deban rendir los administradores.
9. Ordenar la apertura de sucursales, agencias o dependencias, dentro o fuera del país.
10. Aprobar la adquisición de acciones o cuotas en otras sociedades, así como aprobar la constitución de nuevas sociedades en las que la sociedad planea tener un porcentaje de participación.
11. Disponer de las utilidades sociales conforme al contrato y a las leyes.
12. Considerar los informes de los administradores o del representante legal sobre el estado de los negocios sociales, y el informe del revisor fiscal cuando así lo amerite.
13. Adaptar todas las medidas que reclamen el cumplimiento de los estatutos y el interés común de los asociados.
14. Las demás que señalen la ley y estos estatutos.

ARTICULO 12. Quórum y mayorías decisorias. La asamblea deliberará y decidirá válidamente con un número singular o plural de accionistas que representen cuando

menos la mitad más una de las acciones suscritas con derecho a voto, excepto en los casos en que los estatutos y/o la ley prevean mayorías superiores.

1. Para pagar el dividendo en forma de acciones liberadas de la misma sociedad, será necesario el voto del Cincuenta y un por ciento (51%) de las acciones representadas. A falta de esta mayoría sólo podrá entregarse tales acciones liberadas a título de dividendo a los accionistas que así lo acepten.
2. Para distribuir utilidades en porcentajes inferiores al mínimo previsto por la ley, el 78% de las acciones representadas.
3. Para el traspaso, la enajenación o el arrendamiento de la totalidad de la empresa o la enajenación global de activos, se requerirá de la determinación unánime del cien por ciento (100%) de las acciones suscritas. Se entenderá que existe enajenación global de activos cuando la sociedad se proponga enajenar activos y pasivos que representen el setenta por ciento (70%) o más del patrimonio líquido de la compañía en la fecha de enajenación. Esta operación dará lugar al ejercicio al derecho de retiro a favor de los accionistas ausentes y disidentes.
4. Para decidir y ordenar reformas estatutarias consistentes en la modificación o eliminación de la cláusula compromisoria; así como la inserción en los estatutos sociales de causales de exclusión de los accionistas se requerirá de la determinación unánime del cien por ciento (100%) de las acciones suscritas.

ARTÍCULO 13.-COMPOSICIÓN JUNTA DIRECTIVA: la sociedad podrá nombrar una Junta Directiva que estará compuesta inicialmente por Tres (3) miembros principales sin suplentes, si no fuere nombrada sus funciones las asumirá la asamblea de accionistas.

ARTÍCULO 14.-REUNIONES: La junta directiva deberá sesionar por lo menos cuatro (4) veces al año. La citación se hará a través de comunicación escrita, correo electrónico o mediante facsímil transmitido al número registrado en la sociedad para el efecto por

cada miembro de la Junta Directiva. Sin perjuicio de lo anterior y para todos los efectos, la junta directiva podrá ser convocada en cualquier momento por ella misma, por el representante legal, por el revisor fiscal o por dos (2) de sus miembros.

ARTÍCULO 15. - FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA: 1) Nombrar al Gerente General, Gerente Financiero y cualquier apoderado especial de la Compañía, removerlos y fijar su remuneración. 3) Autorizar el establecimiento de sucursales o agencias. 4) Establecer los objetivos de los negocios y finanzas, aprobar el plan anual de negocios, y los presupuestos anuales. 5) Autorizar la celebración de actos o contratos de cualquier naturaleza cuya cuantía exceda las facultades del gerente general. 6) Autorizar al gerente para comprar, vender, importar o exportar y/o gravar toda clase de bienes ya sean muebles y/o inmuebles. 7). En general, tendrá todas las atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para tomar todas las determinaciones necesarias en orden a que la sociedad cumpla con sus fines. Lo anterior, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Asamblea General de Accionistas.

PARÁGRAFO. El nombramiento de la Junta Directiva es potestativa de la Asamblea de Accionistas, mientras no sea nombrado sus funciones las asumirá esta.

ARTÍCULO 16. - PERIODO DE LA JUNTA: Los miembros de la Junta Directiva serán elegidos para períodos hasta de UN (1) año, contado a partir de su elección, salvo que la Asamblea General de Accionistas los designe para periodos inferiores o los ratifique en ejercicio de sus cargos. Mientras no registren en la Cámara de Comercio los nuevos nombramientos, los inscritos continuarán en el ejercicio de sus cargos.

ARTÍCULO 17.- REPRESENTACIÓN LEGAL: La Sociedad tendrá un Gerente General quien será su representante legal principal. Tendrá a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, a estos estatutos, y a los Reglamentos y Resoluciones de la Asamblea y Junta Directiva. El gerente general y representante legal podrá tener un (1) suplente quien podrá reemplazar al representante legal en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, evento en el cual actuarán igualmente como representante legal de la Sociedad.

ARTÍCULO 18.- NOMBRAMIENTO Y PERIODO: El Gerente General y su suplente serán designados por la Junta Directiva. El período del Gerente General y de su suplente será indefinido, hasta tanto la Junta Directiva designe su reemplazo.

ARTÍCULO 19.- FACULTADES DEL GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD Y SUS SUPLENTE: El Gerente General de la Sociedad y su suplente tendrán plenas facultades para representar legal y judicialmente a la sociedad, podrán obligar a la sociedad **SIN LIMITE EN LA CUANTIA**, En todo caso el Gerente General se obliga a guardar un comportamiento ético y responsable en el uso y manejo de las facultades establecidas en estos estatutos a no fraccionar los contratos para evadir la autorización de la Asamblea de accionistas o de la Junta Directiva en los casos establecidos.

ARTICULO 20 FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL: El Gerente general ejercerá todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo, y en especial, las siguientes: 1) Representar a la sociedad ante los accionistas, ante terceros y ante toda clase de autoridades del orden administrativo y jurisdiccional. 2) Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al objeto social, de conformidad con lo previsto en las leyes y en estos estatutos. 3) Autorizar con su firma todos los documentos públicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la sociedad. 4) Presentar a la Asamblea General en sus reuniones ordinarias, un inventario y un balance de fin de ejercicio, junto con un informe escrito sobre la situación de la sociedad, un detalle completo de la cuenta de pérdidas y ganancias y un proyecto de distribución de utilidades obtenidas. 5) Nombrar y remover los empleados de la sociedad excepto al Gerente Financiero. 6) Informar a la Junta Directiva todos los cargos o empleos subalternos que sean necesarios para la cumplida administración de la sociedad, sus funciones, atribuciones y remuneración respectiva 7) Tomar todas las medidas que reclame la conservación de los bienes sociales, vigilar la actividad de los empleados de la administración de la sociedad e impartirles las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la compañía. 8. Convocar la Junta Directiva y Asamblea General a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente o necesario y hacer las convocatorias del caso cuando lo ordenen los estatutos, o el revisor fiscal de la

sociedad en caso de que se amerite. 8) Cumplir las órdenes e instrucciones que le impartan la Junta Directiva y Asamblea General, y, en particular, solicitar autorizaciones para los negocios que deben aprobar previamente dichos entes, según lo disponen las normas correspondientes del presente estatuto. 9). Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento y actividades de la sociedad.

CAPÍTULO IV- DISPOSICIONES VARIAS

ARTÍCULO 21.- ARBITRAMENTO: Toda diferencia o controversia relativa a este contrato y a su ejecución y liquidación, o aquellas diferencias que afecten a los accionistas entre sí, o con la sociedad o con sus administradores, excepto las derivadas del incumplimiento en el pago de las acciones suscritas, en desarrollo del contrato social o del acto unilateral, incluida la impugnación de determinaciones de la Asamblea General con fundamento en cualquiera de las causales legales, que no puedan ser resueltas de común acuerdo entre ellas o mediante procedimientos de arreglo directo, tales como la conciliación o la amigable composición, dentro del término del mes siguiente a aquél en que la parte afectada plantee a la otra la controversia, se resolverán por un tribunal de arbitramento, conformado por un (1) arbitro, designado por las partes de común acuerdo y a falta de este, designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades o de la Cámara de Comercio del domicilio social. El tribunal así constituido se sujetará a lo dispuesto las leyes colombianas y al Reglamento respectivo del Centro de Conciliación y Arbitraje.

ARTÍCULO 22.- REMISIÓN A NORMAS APLICABLES: En lo regulado por estos Estatutos, la sociedad se regirá por lo dispuesto en la Ley 1258 de 2008, y por las disposiciones aplicables del Código de Comercio.

PARÁGRAFO: LEY APLICABLE. La interpretación y aplicación de estos estatutos está sujeta a las Leyes y Tribunales Colombianos.

ARTÍCULO 23.- CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO. A la fecha del presente instrumento privado, El capital SUSCRITO DE LA SOCIEDAD ES CINCUENTA

MILLONES DE PESOS MTC (\$50'000.000), dividido en cincuenta mil (50.000,00) acciones ordinarias de valor nominal de MIL PESOS (\$1.000) cada una. Pagados en efectivo al momento de suscripción del presente documento.

ACCIONISTAS	ACCIONES	VALOR \$	%
ANDRÉS FELIPE FORERO	50.000	50'000.000	100

ARTICULO 24.- NOMBRAMIENTOS- Los accionistas designan por unanimidad, por 50.000 acciones que representan el 100% de las acciones que representan el capital suscrito, como Gerente General de la sociedad a ANDRÉS FELIPE FORERO PEDREROS, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 1015450817, con domicilio en la ciudad de Tunja, quien manifiesta expresamente que acepta el nombramiento.

ARTICULO 25. - Lectura y aprobación del Acta de la reunión.

Decretado un receso para la elaboración del acta, es aprobada por unanimidad por 50.000 acciones que representan el 100% del capital suscrito, y se llevara a inscripción en el Registro Mercantil en la Cámara de Comercio de Bogotá.

Para constancia se firma por el accionista único el día 1 de diciembre de 2018.

El Accionista único

ANDRÉS FELIPE FORERO PEDREROS.

Cédula de ciudadanía número 1015450817.

3. REQUISITOS Y TRÁMITES DE LA FORMALIZACION DE LA EMPRESA.

3.1. ANEXO formularios de la Cámara de Comercio de Bogotá.

3.2. Por la naturaleza del negocio no se abrirán establecimientos de comercio.

3.3. No se aportarán bienes inmuebles.

3.4. No se requieren permisos por uso de suelos.

3.5. No se requiere permisos de concentración ante la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, toda vez que la empresa no se encuentra en los supuestos del artículo 9

de la ley 1340 de 2009, no tiene los ingresos ni la cuota de mercado exigidos.

“ARTÍCULO 9o. CONTROL DE INTEGRACIONES EMPRESARIALES. El artículo 4o de la Ley 155 de 1959 quedará así:

Las empresas que se dediquen a la misma actividad económica o participen en la misma cadena de valor, y que cumplan con las siguientes condiciones, estarán obligadas a informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre las operaciones que proyecten llevar a cabo para efectos de fusionarse, consolidarse, adquirir el control o integrarse cualquiera sea la forma jurídica de la operación proyectada:

- 1. Cuando, en conjunto o individualmente consideradas, hayan tenido durante el año fiscal anterior a la operación proyectada ingresos operacionales superiores al monto que, en salarios mínimos legales mensuales vigentes, haya establecido la Superintendencia de Industria y Comercio, o*
- 2. Cuando al finalizar el año fiscal anterior a la operación proyectada tuviesen, en conjunto o individualmente consideradas, activos totales superiores al monto que, en salarios mínimos legales mensuales vigentes, haya establecido la Superintendencia de Industria y Comercio.*

En los eventos en que los interesados cumplan con alguna de las dos condiciones anteriores, pero en conjunto cuenten con menos del 20% <sic> mercado relevante, se entenderá autorizada la operación. Para este último caso se deberá únicamente notificar a la Superintendencia de Industria y Comercio de esta operación.

En los procesos de integración o reorganización empresarial en los que participen exclusivamente las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, esta conocerá y decidirá sobre la procedencia de dichas operaciones. En estos casos, la Superintendencia Financiera de Colombia tendrá la obligación de requerir previamente a la adopción de la decisión, el análisis de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el efecto de dichas operaciones en la libre competencia. Esta última podrá sugerir, de ser el caso, condicionamientos tendientes a asegurar la preservación de la competencia efectiva en el mercado.”

La SIC, fijó como monto para efectos de este artículo el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

4. Registros en materia de propiedad intelectual

Frente a la propiedad intelectual, se realizarán las siguientes actividades:

- 1.- Registro de la marca, conforme a la normativa colombiana, realizando el registro en la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- 2.- Registro de software, ante la dirección nacional de derechos de autor.

REGISTRO DE LA MARCA

Los pasos para el registro de la marca, conforme a la información, que brinda la SIC en su página web, son:

- 1.- Se realiza una consulta de antecedentes marcarios, ante la SIC, con el fin de averiguar si existen marcas registradas o en trámite con el mismo nombre y categoría, conforme a la clasificación internacional de Niza.
- 2, teniendo en cuenta los servicios ofrecidos por la empresa, se clasifica conforme a la clasificación internacional de Niza, en la clase 37 Servicios de construcción; servicios de reparación; servicios de instalación.

Nota explicativa La clase 37 comprende principalmente los servicios prestados por empresarios o subcontratistas para la construcción o fabricación de edificios permanentes, así como los servicios prestados por personas u organizaciones que se encargan de restablecer el estado original de objetos o de preservarlos sin alterar sus propiedades físicas o químicas. Esta clase comprende en particular: - los servicios en relación con la construcción de edificios, carreteras, puentes, presas o líneas de transmisión, así como los servicios de empresas especializadas en el campo de la construcción, tales como las empresas de pintura, fontanería, instalación de calefacción o techado; - los servicios anexos a los servicios de construcción, tales como la inspección de proyectos de construcción; - los servicios de construcción naval; - los servicios de alquiler de herramientas o de materiales de construcción; - los servicios de reparación, a saber, los servicios que consisten en dejar en buen

estado cualquier objeto desgastado, dañado, deteriorado o parcialmente destruido (reparación de un edificio o de cualquier objeto deteriorado respecto de su estado original); - los diversos servicios de reparación, tales como los relacionados con la electricidad, el mobiliario, los instrumentos y herramientas, etc.; - los servicios de conservación para mantener el estado original de objetos sin alterar ninguna de sus propiedades (en lo que distingue esta clase de la cl. 40, consúltese la nota explicativa de la cl. 40). Esta clase no comprende en particular: - los servicios de almacenamiento de mercancías, tales como prendas de vestir o vehículos (cl. 39)

3.- Presentación de la solicitud de registro marcario ante la SIC, que debe contener la siguiente información:

1.- Nombre la empresa

2.- Domicilio y dirección en la cual será notificado.

3.- La denominación del signo y si el mismo es nominativo, mixto, figurativo, tridimensional, olfativo o sonoro.

4.- La clase de la Clasificación Internacional de Niza a la cual pertenecen los productos o servicios a identificar.

5.- Los productos o servicios para identificar.

6.- Nombre, firma y cédula al final del formulario.

Se debe adjuntar la siguiente documentación:

1. Certificado de existencia y representación legal de la empresa, expedida por la cámara de comercio el domicilio social.

2. poder si se actúa por medio de apoderado.

3. Ate de la marca de tamaño: 8cm x 8cm

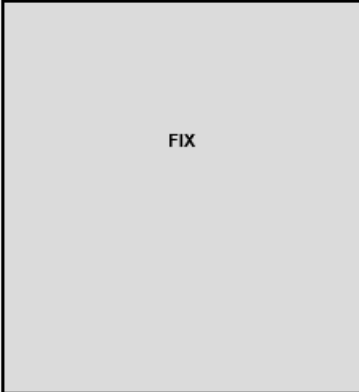
4. Comprobante del pago de la tasa única debe ser cancelado en cualquier sucursal del Banco De Bogotá, cuenta corriente No. 062754387 a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico 01.

Para el año 2019, la tasa por registro físico de la marca es de COP\$1'124.500,00

5.- Formulario.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	Espacio reservado para el adhesivo de radicación										
DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS REGISTRO DE MARCAS Y LEMAS COMERCIALES											
Marca de: ☐ Producto ☒ Servicio ☐ Colectiva ☐ De certificación ☐ Lema comercial ☐ Derecho preferente al registro – Artículo 168 Decisión 486											
1. DATOS DEL SOLICITANTE. ☒ Persona natural ☐ Persona Jurídica											
Apellido(s): (tratándose solo de persona natural) Forero Pedreros	Nombre(s): (tratándose solo de persona natural) Andres Felipe										
Designación oficial completa de la entidad/nombre social: (obligatoria tratándose de persona jurídica) Andres Felipe Forero Pedreros Nombre del representante legal											
Documento de identificación: ☒ C.C. ☐ C.E. ☐ NIT ☐ Otro _____ Número de identificación: 1015450817											
Nacionalidad del solicitante/País de Constitución Colombiana	Dirección del solicitante <u>País Colombia</u> Ciudad Tunja										
Correo electrónico andresfep13@gmail.com	No. Fax _____ Número telefónico 7478923										
Tipo de empresa: ☐ Micro ☒ Pequeña ☐ Mediana ☐ Otra: _____ (Indique que tipo)											
2. DATOS DEL APODERADO. ☒ Representante Legal ☐ Apoderado											
Apellido(s) y nombre(s) Andres Felipe Forero Pedreros Dirección para envío de correspondencia Cra 28 - 23 -23	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">No. Documento identidad: 1015450817</td> <td style="width: 70%;">No. Tarjeta profesional: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Correo electrónico andresfep13@gmail.com</td> </tr> <tr> <td colspan="2">No. Telefónico 2745234</td> </tr> <tr> <td colspan="2">No. Fax _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Número de Radicación o Protocolo de poder general _____</td> </tr> </table>	No. Documento identidad: 1015450817	No. Tarjeta profesional: _____	Correo electrónico andresfep13@gmail.com		No. Telefónico 2745234		No. Fax _____		Número de Radicación o Protocolo de poder general _____	
No. Documento identidad: 1015450817	No. Tarjeta profesional: _____										
Correo electrónico andresfep13@gmail.com											
No. Telefónico 2745234											
No. Fax _____											
Número de Radicación o Protocolo de poder general _____											

3. SIGNO A REGISTRAR.

Tipo de marca: ☐ Nominativa ☐ Figurativa ☐ Mixta ☐ Sonora ☐ Tridimensional ☐ Olfativa ☐ Otras		
Denominación del signo a registrar FIX		

Marca asociada (diligencie este espacio sólo si se trata de una solicitud de registro de lema):

¿El solicitante desea que la Oficina registre y publique la marca en los caracteres estándar utilizados por ésta?

☒

SI

☐

NO

En caso negativo indique el tipo de letra

¿El solicitante reivindica el color como característica distintiva de la marca?

☒

SI

☐

NO

En caso afirmativo, por favor relaciónelo (s) a continuación:

Transliteración de la marca:

Traducción de la marca:

4. REIVINDICACIONES.

Prioridad por solicitud anterior: No. de la solicitud cuya prioridad se reivindica País de origen: Fecha de Presentación:	Prioridad de exposiciones: No. de la solicitud cuya prioridad se reivindica Nombre de la exposición: Lugar de Celebración: Fecha de presentación:
Si hay más de una prioridad relaciónela en documento anexo	

--	--

NOTA: Si el espacio anterior no es suficiente, por favor relacione los productos y/o servicios solicitados en hoja anexa, siguiendo las instrucciones del punto 5 o utilizar un formulario sustancialmente igual a este, teniendo en cuenta que usted puede ampliar la tabla.

6. ANEXOS.

- ☐ Comprobante de pago de la tasa para la presentación de la solicitud No. _____ Fecha: _____
- ☐ Comprobante de pago de la tasa por concepto de reivindicación de prioridad No. _____
- ☐ Poder, si fuere el caso con el que se acredita la representación _____
- ☐ Artes finales 8 X 8 cm (1 ejemplar adicional al inserto en el formulario)
- ☐ Copia certificada de la solicitud cuya prioridad se reivindica _____
- ☐ La copia certificada de la solicitud cuya prioridad se reivindica se allegará dentro de los tres meses siguientes a la fecha de la presente solicitud
- ☐ Traducciones simples de la primera solicitud si se reivindica prioridad
- ☐ Certificado de registro en el caso del artículo 8quinquies del Convenio de París
- ☐ Arte con las dimensiones especificadas de la marca Tridimensional
- ☐ Anexo con clasificación de productos y/o servicios (en caso de necesitar más espacio de conformidad con el núm. 5)
- ☐ Formulario de reducción de tasas a solicitud de registro para microempresas
- ☐ Copia de la solicitud y sus anexos en medios magnéticos.

7. SOLICITUD DE CONCESIÓN DE REGISTRO ANTES DE SEIS (6) MESES.

■ En virtud del numeral 4 del artículo 91 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), solicito la concesión del registro del signo distintivo solicitado en un plazo no mayor a seis (6) meses, contados desde la fecha de presentación de esta solicitud, condicionando su ejecutoriedad a que no se presenten solicitudes de registro de signos distintivos que reivindiquen prioridad de conformidad con el artículo 4 del Convenio de París y el artículo 9 de la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina, si el registro de este signo afectara indebidamente el de aquellos, por cuanto acepto que de presentarse la circunstancia de reivindicación de prioridad arriba indicada se habrá cumplido la condición resolutoria y la Superintendencia deberá declarar la pérdida de fuerza ejecutoria o decaimiento del acto administrativo de concesión del registro.

8. FIRMA.

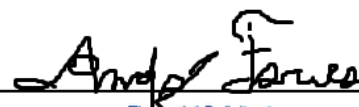
Nombre del Firmante	Firma
Andres Forero	
C.C	Tarjeta Profesional

REGISTRO DE SOFTWARE.

En razón a que la aplicación, consiste en un software, se registrará ante el Ministerio del Interior a través de la unidad administrativa especial de DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR, y de la Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derecho de Autor que, entre otros servicios, registra de forma gratuita el soporte lógico o software. La información se encuentra en <http://derechodeautor.gov.co/software>. El trámite es el siguiente:

- 1.- Diligenciar el formulario.
- 2.-Adjuntar copia de la obra.
- 3.- Diligenciar formulario de soporte lógico,

4.- También se adjuntará el certificado de existencia y representación legal de la sociedad, quien será la titular del software.

 REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR - UAE OFICINA DE REGISTRO		
SOLICITUD INSCRIPCIÓN SOPORTE LÓGICO (SOFTWARE)		
1. DATOS DEL AUTOR O AUTORES		
Nombre: Andres Felipe Forero Pedreros	Doc Ident: 1015450817	De: Bogotá
Nacionalidad: Colombiana	Dirección completa y ciudad: cra 22 57 -62 Tunja, Boyacá	
Seudónimo (Allegar escritura: Ver instrucción 1.2):	Fecha de defunción:	
Nombre:	Doc Ident:	De:
Nacionalidad:	Dirección completa y ciudad:	
Seudónimo (Allegar escritura: Ver instrucción 1.2):	Fecha de defunción:	
Nombre:	Doc Ident:	De:
Nacionalidad:	Dirección completa y ciudad:	
Seudónimo (Allegar escritura: Ver instrucción 1.2):	Fecha de defunción:	
2. DATOS DEL PRODUCTOR		
Nombre: Andres Felipe Forero Pedreros		
Correo electrónico: andres123felipe@gmail.com	Sitio web:	Fax:
Dirección: cra 22 57 - 62 Tunja Boyacá	Ciudad: Tunja	País: Colombia
3. DATOS DE LA OBRA		
Título: FIX APP		
Año de Creación: 2018	☒ Inédito	
País de Origen: Colombia	☐ Publicado	Año de Publicación:
Carácter de la obra (Ver instrucción 3.1): ☒ Obra individual ☐ Obra colectiva ☐ Obra originaria ☐ Obra anónima ☐ Obra seudónima ☐ Obra en colaboración ☐ Obra por encargo ☐ Obra derivada ☐ Obra póstuma ☐ Otra (Especificar):		
4. ELEMENTOS DEL SOPORTE LÓGICO (SOFTWARE) APORTADOS		
A. Programa de Computador ☒ B. Descripción de Programa ☒ C. Material Auxiliar ☐ Breve Descripción de Funciones: aplicacion movil integrada con bases de datos con funcionamiento en tiempo real de inscripcion de usuarios prestamistas y/o clientes de servicios varios del hogar, chat integrado sistema de reseñas y links de contacto con la empresa. programacion en Java		
5. TRANSFERENCIAS		
6. OBSERVACIONES GENERALES		
7. DATOS DEL SOLICITANTE		
Nombre: Andres Felipe Forero Pedreros	Doc Ident: 1015450817	De: Bogotá
Nacionalidad: Colombiana	Dirección: cra 22 57 - 62	Teléfono: 3102746823
Correo electrónico: andres123felipe@gmail.com	Sitio web:	Fax:
Ciudad: Tunja, Boyacá	País: Colombia	En representación de: FIX S.A.S
12 / 10 / 2018  Fecha Solicitud Firma del Solicitante		
Nota: El derecho de autor protege exclusivamente la forma mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras. No son objeto de protección las ideas contenidas en las obras literarias, y artísticas, o el contenido científico o técnico de las obras científicas, ni el conocimiento industrial o comercial (artículo 2 de la Decisión 351 de 1993).		

Información y formularios tomados de: MinInterior (s.f). Registro de soporte lógico (software). Bogotá, Colombia. Derechos de autor. Recuperado de: <http://derechodeautor.gov.co/software>

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE FIX S.A.S.

De conformidad a lo dispuesto en la legislación vigente sobre el Habeas Data, esto es, el artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, Decreto reglamentario 1377 de 2013, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, la sociedad FIX S.A.S., en adelante FIX, da a conocer las políticas y procedimientos de tratamiento para el manejo de la información utilizada y/o que se encuentre en sus bases de datos, las cuales son de obligatorio cumplimiento en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o transferencia de dicha información

La presente Política de Tratamiento de Información Personal es de obligatorio cumplimiento para FIX, en calidad de responsable del tratamiento de estos datos personales, así como para todas las compañías aliadas, filiales o que hacen parte del grupo empresarial de esta.

DISPOSICIONES NORMATIVAS

La presente Política de Tratamiento de la información personal encuentra su fundamento legal en el artículo 15 de la Constitución Política, en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, así como en las demás normas que lo modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen. Sus disposiciones deben entenderse en armonía con estas normas e interpretarse en forma sistemática con ellas.

OBJETO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Política de Tratamiento de datos personales tiene por objeto dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

Estas políticas, aplican en lo pertinente a cualquier labor de recolección de información personal desarrollada por FIX independientemente del fin que persiga dicha recopilación.

DEFINICIONES

Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea cliente,

proveedor, empleado, o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a FIX.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Cuando un término usado está definido en la presente Política de tratamiento de información, se estará a esa definición. Así mismo cuando un término usado no esté definido expresamente en este documento ni en la Ley aplicable, se estará al significado literal de las estipulaciones, siempre que tal interpretación resulte consistente con el objeto de la Política de tratamiento de información.

INFORMACIÓN DE FIX S.A.S. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Razón Social: FIX S.A.S.

Nit:

Domicilio: Bogotá D.C., Colombia.

Dirección:

Correo electrónico:

Teléfono:

PRINCIPIOS

Los principios que rigen el tratamiento de datos personales por parte de FIX, son:

a) **Principio de legalidad:** el Tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás disposiciones que las desarrollen.

b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) **Principio de veracidad o calidad:** En todo momento la información contenida en las bases de datos será veraz e inequívoca, completa, exacta y actualizada. No se utilizarán datos incompletos o fraccionados que puedan inducir a un error. El Titular podrá solicitar en cualquier momento la corrección, actualización o supresión de la información.

e) **Principio de transparencia:** se debe garantizar el derecho del Titular a obtener información sobre sus datos personales cuyo Tratamiento sea realizado por FIX.

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

g) **Principio de seguridad:** La información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) **Principio de confidencialidad:** los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley.

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales por parte de FIX tiene las siguientes finalidades:

- Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, prevención de fraude, así

como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social.

- Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, subcontratistas y demás personas relacionadas directa o indirectamente con el objeto social de FIX.
- Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios prestados por FIX.
- La información de nuestros empleados que reposan en nuestras bases de datos son utilizadas exclusivamente con fines de dar cumplimiento a los contratos laborales y demás obligaciones derivadas de los contratos o las leyes aplicables (filiarlos al sistema de seguridad social, pagar salarios y otras prestaciones, beneficios sociales y familiares, etc.)

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

FIX SAS, actuando como Responsable del Tratamiento ha adoptado procedimientos para solicitarle, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos personales, su autorización para el Tratamiento de los mismos e informarle cuáles son los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene su consentimiento.

Se entenderá que el Titular ha otorgado a FIX Autorización para el Tratamiento de sus datos personales cuando ésta se manifieste: (i) por escrito; (ii) de forma oral; o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a FIX la autorización respectiva. En ningún caso el silencio será entendido como una conducta inequívoca.

No obstante, lo anterior, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: (i) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (ii) Datos de naturaleza pública; (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO

El Titular de los datos personales puede en cualquier momento solicitar a FIX como responsable del Tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que ha otorgado para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

El Titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos por las siguientes causales:

- a) Por decisión unilateral, libre y voluntaria del Titular de los Datos Personales, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la base de datos; y
- b) Cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable ha incurrido en conductas contrarias al ordenamiento.

Sin embargo, la solicitud de supresión de la información y/o la revocatoria de la autorización no es procedente cuando como Titular de los datos personales tenga un deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de FIX.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

El titular de la información recopilada y/o utilizada por FIX tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar la prueba de la autorización otorgada para que realice tratamiento de los datos personales.
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no

se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución.

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

DEBERES DE FIX COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

En su condición del responsable del tratamiento de datos tendrá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular de forma indefinida y permanente el pleno y efectivo respeto de sus derechos referidos a sus datos personales.
- b) Conservar la información bajo estrictas medidas de seguridad con el fin de impedir pérdida, consulta uso o acceso no permitido o fraudulento.
- c) Tramitar las consultas y reclamos interpuestos por los titulares de la información de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- d) Actualizar y/o rectificar la información cuando sea necesario.
- e) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos
- f) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que con ocasión de sus labores como empleados de FIX deban tener dicho acceso.
- g) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- h) Cumplir estrictamente con la Ley 1581 de 2012 al igual que con los decretos que la reglamentan.

PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA, RECLAMACIÓN Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Titular de los datos personales o quien esté autorizado debidamente podrá:

- Realizar solicitudes y consultas para conocer la información personal del Titular que repose en FIX.

- Solicitar la actualización, modificación, rectificación o supresión de los datos del Titular, cuando haya lugar a ello de conformidad con la presente Política y con la Ley aplicable.
- Solicitar copia de la autorización otorgada por el Titular a FIX para realizar el Tratamiento de sus Datos Personales
- Presentar reclamos cuando considere que existe un presunto incumplimiento de los deberes de FIX relacionado con el Tratamiento de Datos Personales, de acuerdo con lo previsto en estas Políticas o en la Ley de Protección de Datos Personales.
- Revocar la autorización para el tratamiento de datos personales y solicitar la supresión de sus datos.

Contenido de la consulta y/o reclamo:

La solicitud dirigida a FIX deberá contener:

1. Nombre completo y número de identificación del titular.
2. Indicar la dirección y datos de contacto e identificación del solicitante.
3. Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
4. Documentos que soportan su consulta o reclamo.
5. Medio por el cual desea obtener respuesta.
6. Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al titular, deberá adjuntar los documentos que lo autoricen a realizar la consulta o reclamo.
7. Firma del peticionario.

Canales de atención:

El Titular o quien esté autorizado para ello, podrá formular consultas a FIX sobre la información personal del Titular a través de los siguientes canales de atención:

De Forma presencial: A la _____ de la ciudad de Bogotá de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

Telefónica:

Escrito enviado a la A la calle _____-de la ciudad de Bogotá o al correo electrónico

Términos para tramitar una consulta o reclamo

La consulta y/o solicitud será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles

contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término antes indicado, FIX lo informará al interesado, expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando se trate de reclamos FIX tendrá un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo para tramitarlo. Si el reclamo está incompleto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, se requerirá al interesado para que subsane las fallas o remita la información o documentación que se requiera. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida o subsane las fallas, se entenderá que ha desistido del reclamo y se procederá a su archivo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del término antes mencionado, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Costos del trámite:

El titular de la información podrá consultar de forma gratuita su información al menos una vez al mes o cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas que cuya periodicidad sea mayor a una vez al mes, FIX podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción o certificación de documentos.

VIGENCIA

La presente política de tratamiento de la información personal rige a partir del 1 de mayo 2018 y hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique.

Las políticas del manejo de la información personal en este capítulo, se tomaron y basaron en documentos de la superintendencia de industria y comercio de Colombia.

Tomado de:

Superintendencia de industria y comercio. (s.f). Manejo de la información personal “Habeas Data”. Bogotá, Colombia.: superintendencia de industria y comercio. Recuperado de: <http://www.sic.gov.co/manejo-de-informacion-personal>

TERMINOS Y CONDICIONES

Términos y Condiciones de Uso de Plataforma fix

La sociedad FIX SAS, de nacionalidad colombiana, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., representada legalmente por Felipe Forero P., es el operador de la plataforma FIX.

Los términos y condiciones aquí descritos las condiciones contractuales, entre los consumidores que se vinculan a la plataforma virtual FIX y el OPERADOR.

Para el efecto se tendrán las siguientes DEFINICIONES

Mensajes de datos: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax (Ley 527 de 1999 art. 2 lit. a).

Comercio Electrónico: Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.

Cookies: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de La Plataforma por el Operador, para la consulta de las actividades y preferencias de los usuarios.

Consumidores: Toda persona natural que, como destinatario final, use La Plataforma para solicitar por medio de ésta un mandato remunerado, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios.

Mandatario: Persona natural que acepta realizar la gestión del encargo solicitado por el Consumidor a través de la Plataforma.

Operador de La Plataforma: Encargado de administrar operativa y funcionalmente la Plataforma, representado para los efectos de los presentes términos por FIX SAS., o por la persona natural o jurídica que ésta designe.

Contrato de mandato remunerado celebrado por medios electrónicos: Aquel acuerdo de voluntades celebrado entre el Consumidor y el Mandatario, por medio del cual el Consumidor solicita, a través de la Plataforma, la gestión de un encargo al mandatario, obligándose este último a cumplir con dicho encargo por cuenta y riesgo propia del Mandatario, a cambio de recibir una remuneración como contraprestación.

Datos personales: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.

Interacción en La Plataforma: Facultad de acceso por parte de los Consumidores para conocer los servicios exhibidos por el OPERADOR, la publicidad puesta a disposición en la Plataforma y manifestar su voluntad de solicitar un encargo.

Mayor de edad: Persona natural mayor de dieciocho (18) años.

Mensajes de texto (SMS): Todas las comunicaciones y/o notificaciones enviadas por FIX por medio de mensaje de texto (SMS) serán enviadas desde el número 85877. Adicionalmente, FIX podrá comunicarse con el usuario a través de otros canales como Whatsapp y cualquier otro medio de acceso al usuario siempre y cuando éste haya compartido la información con FIX mediante su previa autorización a la Política de tratamiento de datos personales. FIX únicamente será responsable por las comunicaciones y/o notificaciones enviadas desde este número y/o canales adicionales que establezca para dicho fin. FIX no será responsable frente al usuario o terceros, por mensajes y comunicaciones enviadas desde canales que FIX no reconozca como propios.

Pasarela de pagos: Servicio que permite la realización de pagos por parte de los Consumidores directamente a los Mandatarios, a través de medios electrónicos utilizando plataformas tecnológicas (software).

La Plataforma: Aplicativo web y móvil administrado por el OPERADOR, que permite la

conurrencia de Consumidores y Mandatarios para que por medio de contratos de mandato el Consumidor solicite la gestión de un encargo.

Publicidad: Es toda forma de comunicación realizada por el OPERADOR, con el fin de brindar información sobre servicios, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros; realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública.

Producto: Bien de consumo exhibido a través de la Plataforma.

Servicio: Servicios exhibidos a través de la Plataforma.

Términos y condiciones de uso de La Plataforma: Constituyen los términos que han de regular el uso que los Consumidores dan a La Plataforma, así como las relaciones contractuales que se pueden generar entre Consumidores y Mandatarios.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la Plataforma, especialmente utilizado para la formalización del contrato de mandato entre Consumidores y Mandatarios.

OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga el Operador a los Consumidores, para que éstos ingresen a la plataforma virtual, se informen sobre los servicios, para que sean utilizados como referencia y puedan solicitar la gestión de un encargo, por medio de un contrato de mandato con el Mandatario.

El Operador a través de la Plataforma realiza las siguientes acciones: i) vincula a prestadores de servicios de mecánico, electricista, técnico de electrodomésticos, técnico informático, reparador general (Handyman) y cerrajería ii) facilita el encuentro entre Consumidores y Mandatario para la realización del vínculo contractual, iii) permite el uso de la plataforma de pagos iv) sirve de medio de envío de comunicaciones entre los Consumidores y los Mandatarios.

La celebración de la relación contractual entre Consumidores y Mandatarios se da con Consumidores que se encuentren en el territorio nacional o que, estando en el extranjero, solicitan la gestión de un encargo, que debe ser realizado en territorio colombiano, pagando una contraprestación económica, mediante el sistema de pago electrónico por la plataforma electrónica o en dinero en efectivo al momento de la prestación del servicio.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO

Es una plataforma que permite su uso gratuito por varios medios, a saber: i) portal web: www.fix.com,) aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play), medios que en adelante y para los efectos de los presentes términos se denominarán conjuntamente “La Plataforma”. Los Consumidores podrán utilizar La Plataforma exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

MODIFICACIÓN

El Operador podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Consumidores en La Plataforma, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la transacción. Así mismo, cuenta con plena autonomía para modificar los usos de La Plataforma permitidos a los Consumidores, con el único deber de informarlo por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público.

DETALLE DEL SERVICIO

CONSUMIDOR

Toda persona natural que, como destinatario final, use La Plataforma para solicitar por

medio de ésta un mandato remunerado, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de prestación de servicios , con el fin de realizar una reparación locativa en residencia o locales comerciales .

El uso de la Plataforma lo realiza el Consumidor como persona capaz, manifestando que, para la celebración de contratos de mandato con el Mandatario, cuenta con plena capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones, calidades que refrenda al momento de generar su registro.

El Consumidor tiene la obligación de: 1) proveer un documento de identidad nacional (Cédula de Ciudadanía/Extranjería/Pasaporte) original, expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia o por la autoridad competente en su país de origen;

MANDATARIO

Persona natural que acepta realizar la gestión del servicio solicitado por el Consumidor a través de La Plataforma, por cuenta y riesgo propio.

CUENTA DE USUARIO

Los Consumidores usan como referencia para el encargo del servicio, los profesionales que se encuentran inscritos en la plataforma, teniendo como condición necesaria la creación de una Cuenta de Usuario, donde se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de ciudadanía. Esta información se utiliza para la plena identificación de las personas que pretenden realizar el encargo al Mandatario, para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones, para la prevención de fraudes, para vincular al Consumidor con el Mandatario y en general para los fines definidos en el acápite manejo de información.

Podrán los Consumidores, además de la información obligatoria y facultativa requerida al momento de la creación de la cuenta, suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización al momento en que cree su propio Perfil dentro de La Plataforma.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los Consumidores no se encuentran facultados para ceder los datos de validación para el acceso a La Plataforma ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros.

El incumplimiento de lo anterior acarreará la suspensión y bloqueo definitivo de la cuenta (incluye correo electrónico y número de identificación personal). En caso de olvido de los datos de validación o de usurpación de éstos, es obligación del Consumidor informarlo al Operador a través de la opción “olvidó su contraseña” o a través de comunicación enviada al correo electrónico servicioalcliente@fix.com. Las cuentas de los usuarios serán administradas por el Operador o por la persona que éste designe, teniendo plena facultad para la conservación o no de la cuenta, cuando la información suministrada por los Consumidores no sea veraz, completa o segura; o cuando se presente incumplimiento de las obligaciones de los Consumidores. En ningún momento el Operador solicitará al Consumidor información que NO resulte necesaria para su vinculación con el Mandatario y para la facilitación del pago. Por lo tanto, los datos de tarjetas débito o crédito, solo se solicitarán al momento de realizar el pago virtual si ese es el método de pago deseado por el Consumidor.

Con la creación de la Cuenta de Usuario, los Consumidores están manifestando su voluntad de aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma, así como de la Política de tratamiento de datos personales de FIX.

Parágrafo. Autoriza expresamente el Consumidor al momento de la aceptación de los presentes Términos, el uso de Cookies por parte del Operador en toda actividad de uso que realice de la Plataforma.

CAPACIDAD

Es claro para el Consumidor que la relación contractual que se puede llegar a generar por el uso de La Plataforma no vincula de ninguna manera al Operador. Lo anterior, puesto que la relación contractual será directamente con el Mandatario, y consistirá en un contrato de mandato remunerado celebrado por medio electrónicos, en el que el Consumidor es el mandante.

En virtud de las condiciones de capacidad legal establecidas en el Código Civil Colombiano y de la validez de la manifestación de voluntad a través de medios electrónicos establecida en la ley 527 de 1999, los Consumidores al momento de la creación de la Cuenta de Usuario, manifiestan expresamente tener capacidad para celebrar el tipo de transacciones que se pueden realizar usando La Plataforma.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Operador exhibe a través de La Plataforma los servicios prestados, tales como electricidad, cerrajería, etc, que están a disposición de los Consumidores para su conocimiento general.

Para el proceso de solicitud de gestión del encargo, los Consumidores deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- a) Ingresar a la Plataforma especificando el domicilio para determinar el servicio que se encuentran disponibles.
- b) Seleccionar el lugar del servicio. Se debe suministrar por el Consumidor la dirección exacta donde se realizará.
- c) Seleccionar el servicio. Una vez seleccionado se pone a disposición del Consumidor las características y valor total del servicio.
- d) Validación del servicio. Cumplido el paso anterior, el Operador deberá exhibir al consumidor un resumen del servicio en cuanto a sus condiciones generales. De esta manera el Consumidor podrá validar y confirmar la información y el servicio seleccionado.
- e) Ingreso del servicio al carrito de compras. Este ingreso corresponde a la voluntad inequívoca del Consumidor de solicitar la gestión de un encargo consistente en adquirir un servicio determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características de este, teniendo la posibilidad de adquirirlo o no.
- f) Valor. Una vez se han agotados los pasos precedentes, se pone a disposición del

Consumidor el valor a pagar por la gestión del encargo solicitado. Dicho valor refleja: i) remuneración por el mandato (valor del servicio; ii) la suma a reembolsar por la gestión, la cual se encuentra discriminada unitariamente y en conjunto por todos los servicios. El valor a reembolsar corresponde al valor total del servicio, incluyendo costos de transacción e impuestos.

FIX se reserva el derecho de incrementar, hasta en un diez por ciento (10%), los precios de los servicios. El usuario reconoce y acepta la anterior condición e igualmente tampoco realizará ningún tipo de reclamación frente a FIX por cobros adicionales a los precios que se vean reflejados en facturas de venta. Los valores adicionales serán cobrados a título de “tasa de servicio/service fee/tax de servicio” por el uso de la plataforma virtual. En caso de requerir la entrega de la factura de compra deberá requerir al Mandatario para que le haga la entrega de ésta.

g) Pago. El Consumidor realizará el pago directamente al Mandatario bien sea en efectivo o a través de las plataformas virtuales de pagos que tiene contratadas el Operador para este fin. La orden/compra se entiende finalizada y por lo tanto realizada, una vez el Mandatario presta los servicios al Consumidor y siempre y cuando tramite y finalice la orden.

En caso de que el Consumidor pague su orden en efectivo y el Mandatario no pueda devolverle el cambio, FIX se hará responsable y le cargará créditos a su cuenta por el valor correspondiente.

h) Forma de pago. El Consumidor debe seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades el pago contra entrega a través de i) dinero en efectivo o ii) por medio de pago electrónico a través de la plataforma de pago, disponible en la aplicación.

i) Registro. El Usuario (Consumidor) debe crear su cuenta personal en la cual se requerirán los datos personales que permitan su identificación, mas no su individualización, además de los datos para la realización del pago

j) Resumen y Correo electrónico. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe

a través de una ventana emergente al Consumidor un resumen detallado de la transacción y la información completa del Mandatario que ha aceptado gestionar el encargo solicitado y con el cual se celebra el contrato de mandato. Dicho resumen será enviado por correo electrónico al Consumidor con esta información de forma detallada.

k) Resumen del encargo. En todo caso, sea que el pago se realice en dinero en efectivo o a través de la pasarela de pagos, se enviará vía correo electrónico el resumen del encargo solicitado, con el detalle de la transacción. FIX no emite facturas toda vez que solo es una plataforma virtual que no comercializa productos ni servicios directamente. El prestador directo de los y servicios es el tercero, con quien el Mandatario celebra un contrato por cuenta y riesgo del Consumidor. De esta manera, en caso de requerir la factura de compra de los servicios, el usuario deberá informar al Mandatario, bien sea por el chat de la plataforma virtual o por vía telefónica, que desea recibir la factura de los servicios. FIX no será responsable por la entrega de facturas y el usuario deberá entenderse directamente con el Mandatario, toda vez que es éste quién realiza el encargo solicitado por el Consumidor.

Parágrafo primero. Los servicios prestados por el Mandatario directamente a través del botón de Diligencias se encuentran excluidos de esta solicitud toda vez que no existe obligación de emitir factura.

l) Entrega. Verificados todos los datos correspondientes a la transacción, el Mandatario prestará en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación, los servicios contratados.

Parágrafo. El perfeccionamiento del contrato de mandato celebrado por medios electrónicos se da en el momento en que el Mandatario presta el servicio.

DEBERES DEL CONSUMIDOR

Con la aceptación de los presentes términos El Consumidor se obliga a: (1) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario; (2) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña); (3) Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el

orden público y buenas costumbres en contra del Operador, los Mandatarios o de terceros; (4) Pagar oportunamente al Mandatario la contraprestación económica definida en el contrato de mandato; (5) Informar inmediatamente al Operador en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (6) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de La Plataforma; (7) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Consumidores; (8) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de La Plataforma o de cualquiera de sus partes; (9) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación; (10) En general todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, como i) la recepción de los servicios solicitados, ii) informarse sobre las instrucciones de uso de los servicios.

DEBERES DEL OPERADOR

En virtud de los presentes términos el Operador, se obliga a (1) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los servicios ; (2) Indicar las características generales de los servicios para que sirvan de referencia a los Consumidores, para el efecto son marca y presentación; (3) Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Consumidores realicen el pago; (4) Informar en el momento indicado y con suficiencia los datos de los Mandatarios con los cuales los Consumidores han de celebrar el contrato de mandato; (5) Enviar al correo electrónico suministrado por el Consumidor resumen del encargo y constancia de la transacción; (6) Poner a disposición de los Consumidores los términos y condiciones de uso de La Plataforma de forma actualizada; (7) Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes términos; (8) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Consumidor aceptar o no cada paso del proceso de compra.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios exhibidos por el Operador son: mecánico, electricista, técnico de electrodomésticos, técnico informático, reparador general (Handyman) y cerrajería

Es claro para el Consumidor que el Operador no es productor, proveedor, expendedor, agente, distribuidor y en general ningún tipo de prestador o comercializador de servicios

que exhibe, ya que opera solo como una plataforma tecnológica que permite el encuentro de Consumidores y Mandatario para la gestión de encargos.

El Operador se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar los servicios exhibidos en La Plataforma.

GARANTÍA

Entiende y acepta el Consumidor que la relación jurídica de mandato se genera directamente con los Mandatarios, por lo tanto, las reclamaciones por garantía se deben realizar directamente a los Mandatarios, quienes tienen la obligación de responder por la gestión del encargo.

CONSIDERACIONES FINALES

CONTENIDOS

A través de la Plataforma el Operador podrá poner a disposición de los Consumidores información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales. En estos casos el Operador no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se comercialicen por éstos terceros, ya que la Plataforma sirve como canal de comunicación y publicidad, mas no como herramienta de prestación de servicios. En consecuencia, es total responsabilidad de los Consumidores el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros.

Toda la información puesta a disposición en la Plataforma como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual; son utilizados legítimamente por el Operador, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición, o porque se encuentra facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y la ley

23 de 1982 .

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

El Operador administra directamente o por medio de terceras personas la Plataforma, toda la información que se comunica allí corresponde a información cierta y actualizada. En ningún caso responderá por daños directos o indirectos que sufra el Consumidor por la utilización o incapacidad de utilización de La Plataforma.

La plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. Para la realización de transacciones la disponibilidad de La Plataforma es de 24 horas al día, dependiendo de la disponibilidad de los Mandatarios. El Operador realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación La Plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de La Plataforma.

El Operador se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios y/o de prohibir el acceso a La Plataforma a los Consumidores que realicen conductas violatorias de los presentes términos o que incumplan las obligaciones contraídas.

DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto no aplica en razón a los servicios prestados por los Mandatarios.

COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los Consumidores, que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

La transacción comercial que nace por este medio entre Consumidores y Mandatarios es la celebración de un contrato de mandato por medios electrónicos, el cual se describe en

la ventana emergente que acepta el Consumidor al momento de la celebración del negocio jurídico, en ningún momento se configura relación contractual diferente a la prestación de servicios.

MANEJO DE INFORMACIÓN

La información recolectada por el Operador para la solicitud del encargo, es suministrada por los Consumidores de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por el Operador o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios del Operador o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización del Operador; comunicación a los Consumidores información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

El Consumidor podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a la Plataforma. Para ello deberá realizar la solicitud de consulta, reclamo o supresión a la dirección electrónica servicioalcliente@fix.com detallando las modificaciones a realizar y aportando los documentos que lo soportan.

El Operador es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de la misma.

TÉRMINOS & CONDICIONES (ESPECÍFICOS) BOTONES/SECCIONES fix

Para ver los términos y condiciones de cada botón/sección específica de FIX por favor ingresar <http://www.fixappmovil.com/terminosycondiciones>

FIX se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere a través de su plataforma, con el fin de evitar cualquier tipo de fraude. FIX realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al usuario.

DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de La Plataforma se acogen en el territorio colombiano, conforme a su normatividad general y sectorial. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y que la relación que surge de este documento se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley comercial colombiana.

ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS

El Consumidor manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar La Plataforma y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con los Mandatarios. Así mismo, manifiesta haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende, de forma expresa e inequívoca declara que ha leído, que entiende y que acepta la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.

En caso de que Consumidores de otros países utilicen La Plataforma para solicitar servicios en Colombia se sujetan completamente a lo dispuesto en los presentes términos.

Información de los Términos y condiciones en este trabajo están basados y adaptados en el modelo respectivo de Rappi tomado de: Rappi (s.f). Términos y condiciones de uso de plataforma “Rappi”. Bogotá, Colombia: Rappi Inc, Recuperado de: <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/>

1. Contratos por suscribir en cumplimiento del objeto social

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLE DESTINADO A

ACTIVIDADES COMERCIALES

Entre los suscritos: _____, varón mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ de Bogotá, representante legal de _____, sociedad colombiana, con domicilio en la ciudad de Bogotá, identificada con el NIT n° _____; quien para todos los efectos legales en el presente contrato se denominará el **ARRENDADOR**, y : **ANDRES FELIPE FORERO PEDREROS** , varón mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía No.1015450817 de Bogotá, representante legal de **FIX SAS** ., sociedad colombiana, con domicilio en la ciudad de Bogotá, identificada con el NIT n° _____; quien para todos los efectos legales en el presente contrato se denominará e **ARRENDATARIO**, han acordado celebrar el presente **CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE INMUEBLE DESTINADO A ACTIVIDADES COMERCIALES**, el cual se registrá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO: Mediante el presente contrato el arrendador concede al arrendatario el goce del inmueble, que adelante se identifica:

LA OFICINA 502 ubicadas en _____ en la ciudad de Tunja,

SEGUNDA: DESTINACIÓN: El arrendatario se compromete a destinar este inmueble exclusivamente para realizar las siguientes actividades: actividades descritas en el objeto social de FIX S.A.S

TERCERA: PRECIO DEL ARRENDAMIENTO: El canon de arrendamiento será la suma de PESOS (\$00.000.00) MÁS IVA pagaderos dentro de los CINCO (5) primeros días de cada mes.

CUARTA: VIGENCIA DEL CONTRATO: De Un (1) año, con vigencia a partir del 1 de mayo de 2019, a partir del vencimiento de este término el contrato se renovará por períodos de un (1) año.

QUINTA: INCREMENTO DEL PRECIO Y RENOVACIÓN: Vencido el término del contrato, el arrendatario deberá restituir el inmueble, salvo que le notifique dentro de los 60 días anteriores al arrendador el interés de renovar el contrato.

El precio del contrato se incrementará anualmente en EL IPC.

SEXTA: ENTREGA: El arrendador hará entrega material al arrendatario del inmueble el día 1 de mayo de 2019.

SÉPTIMA: LUGAR PARA EL PAGO: El arrendatario pagará el precio del arrendamiento en la ciudad de Bogotá, en las oficinas del arrendador.

OCTAVA: SERVICIOS: Todos los servicios públicos con los cuales se recibe el inmueble servicios de agua, alcantarillado, luz, gas y teléfono, administración del inmueble arrendado, y otros que se causen directamente al inmueble serán por cuenta del **ARRENDATARIO**. Si **EL ARRENDATARIO** no cancela en su oportunidad los servicios que le corresponden, y como consecuencia, las respectivas Empresas de Servicios Públicos (ESP) o privados los suspendieren y/o retiraren los contadores correspondientes, este hecho se entenderá como incumplimiento del contrato. El presente documento junto con los recibos cancelados por el arrendador constituye título ejecutivo para cobrar judicialmente al arrendatario los servicios que dejaren de pagar, siempre que tales montos correspondan al período en que éste tuvo en su poder el inmueble.

NOVENA: MÉRITO EJECUTIVO: El presente contrato presta merito ejecutivo, por contener obligaciones expresas, claras y exigibles, renunciando las partes a cualquier requerimiento o constitución en mora.

DÉCIMA: CAUSALES DE TERMINACIÓN: A favor del arrendador serán las siguientes: a) El cambio de destinación del inmueble. b) El no pago del precio dentro del término previsto en este contrato. c) La destinación del inmueble para fines ilícitos o contrarios a las buenas costumbres, o que representen peligro para el inmueble o la salubridad de sus habitantes, o que se cambie la destinación para la cual fue arrendado.

d) La realización de mejoras, cambios o ampliaciones del inmueble, sin autorización del arrendador. e) La no cancelación de los servicios públicos a cargo del arrendatario siempre que se origine la desconexión o pérdida del servicio. f) Si el arrendatario entrará en cualquier lista. h) Las demás previstas por la Ley.

PARAGRÁFO: el incumplimiento en cualquiera de las cláusulas de este contrato por parte del Arrendatario dará lugar a pagar al Arrendador la suma equivalente a dos (2) canones de arrendamiento.

DÉCIMA PRIMERA: CESIÓN DE DERECHOS: Podrá el arrendador ceder libremente los derechos que emanan de este contrato el arrendatario requerirá autorización expresa y escrita del arrendador. El arrendatario queda expresamente prohibido subarrendar.

PARAGRAFO: El presente contrato de arrendamiento no hará parte de ningún establecimiento de comercio.

DÉCIMA SEGUNDA: RECIBO Y ESTADO: El arrendatario declara que ha recibido el inmueble objeto de este contrato en buen estado, conforme al inventario que hace parte del mismo, y que en igual estado lo restituirá al arrendador a la terminación del arrendamiento, o cuando éste haya de cesar por alguna de las causales previstas, salvo el deterioro proveniente del tiempo y uso legítimo.

DÉCIMA TERCERA: MEJORAS: Queda prohibido al arrendatario efectuar mejoras al inmueble, para lo cual de llegarse a necesitar requiere de autorización expresa y escrita del ARRENDADOR. Una vez terminado el plazo del contrato las mejoras efectuadas accederán al propietario del inmueble.

DÉCIMA CUARTA: GASTOS: Los gastos que se causen en este contrato, corresponden al ARRENDATARIO.

Para constancia se firma por las partes, el día de 1 del mes de mayo de 2019.

ARRENDADOR:

ARRENDATARIO:

FIX SAS

ANDRÉS FELIPE FORERO PEDREROS

Representante legal

**Modelo de CONTRATO DE ALOJAMIENTO DE SERVIDOR DEDICADO
tomado de**

<https://siliconhosting.com/contratos/contrato-servidores-dedicados.pdf>

.

De una parte,_____Y de otra,_____representada en
este acto por_____como Representante de la entidad con domicilio social en
_____ Ambas partes se reconocen la capacidad legal
necesaria para la firma del presente contrato, en el cual MANIFIESTAN

I.- Que tiene por objeto la prestación de servicios informáticos, explotación electrónica a terceros, mantenimiento informático, asesoría y consultoría informática y de sistemas de información, disponiendo para ello de los equipos, sistemas y recursos informáticos y electrónicos en condiciones adecuadas de funcionamiento, (en adelante, SILICONTOWER)

II.- Que_____, es una empresa dedicada a los servicios informáticos y telemáticos. Y en el desarrollo de su actividad comercial, ha recabado toda una serie de datos e informaciones, debidamente contenidas en la base de datos, creada al efecto por la empresa para dar soporte a su actividad comercial, (en adelante, el CLIENTE) III.- Que el CLIENTE está interesado en contratar los servicios de alojamiento de Servidor Dedicado, que presta el SILICONTOWER, para el desarrollo de su actividad. Por tanto las partes, manifiestan su voluntad de suscribir el presente CONTRATO DE

ALOJAMIENTO DE SERVIDOR DEDICADO, de común acuerdo, sobre la base de las siguientes

CLÁUSULAS PRIMERA.- OBJETO. Por el presente Contrato, el CLIENTE contrata el servicio de Alojamiento de Servidor Dedicado, prestado por SILICONTOWER, para su uso exclusivo, en el que el cliente dispone de su propia máquina, no compartida con terceros usuarios, atendiendo a las condiciones específicas del Servidor. El servicio incluye el alquiler de un servidor, propiedad de SILICONTOWER, cuyas características técnicas se especifican en el Anexo I y donde serán alojados los contenidos, aplicaciones y bases de datos del cliente.

SEGUNDA.- UBICACIÓN FÍSICA DEL SERVIDOR Y MEDIDAS FÍSICAS DE SEGURIDAD. La prestación del servicio implica el alquiler de un servidor, propiedad de SILICONTOWER, ubicado en sus instalaciones en propiedad o arrendadas, así como la conectividad del servidor señalado con el tráfico asignado al tipo de servicio contratado, durante el tiempo de vigencia del presente contrato. El servidor dedicado contratado por el cliente no será de libre acceso por este, excepto por causas debidamente justificadas o de fuerza mayor, debiendo comunicar su intención de acceso a SILICONTOWER con antelación suficiente, acompañado de un técnico de SILICONTOWER, respetando así las medidas de seguridad físicas implantadas en las instalaciones donde se encuentran ubicados los servidores. SILICONTOWER se reserva el derecho a modificar la ubicación física de sus instalaciones y/o servidores en cualquier momento, previa notificación al CLIENTE con una antelación mínima de 10 días.

TERCERA.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS (SOFTWARE Y HARDWARE) Las características técnicas del equipo son las estipuladas en el En adelante Anexo I

CUARTA.- TRÁFICO DE DATOS EN INTERNET SILICONTOWER en la prestación del servicio contratado proporciona una cantidad de transferencia de datos, midiendo en GB (GigaBytes) la cantidad de datos transferida desde el Servidor hacia Internet y desde Internet hacia el Servidor. En el supuesto de que la cantidad transferida superara lo contratado, se facturara independientemente del servicio principal. Dichas especificaciones estarán sujetas a lo establecido en el Anexo I.

QUINTA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD TÉCNICAS Y ASISTENCIA. SILICONTOWER dispone de las medidas organizativas y técnicas de seguridad encaminadas a garantizar la protección e integridad de los servidores destinados al tratamiento de datos. Para ello dispone de los siguientes mecanismos y sistemas: . Firewall, incluye normas de protección básicas en el Firewall de silicontower.net. En el caso de que el Cliente desee modificar dicha configuración, será necesaria la contratación del Servicio del Firewall personalizado que podrá ser solicitado como un servicio adicional, cuyas condiciones de contratación se encuentran en el Anexo I. . Administración de Sistemas: El cliente tiene a su disposición a un Administrador de Sistemas de silicontower.net. Dicho servicio no tiene un coste tarifado por horas. En ningún caso SILICONTOWER será responsable de las consecuencias generadas por la ejecución de las instrucciones transmitidas por el cliente.

SEXTA.- CAMBIOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Todas las ampliaciones y/o modificaciones que se soliciten por el cliente, respecto del servicio principal, deberán adecuarse a lo previsto en el Anexo I. Aceptada la configuración del servidor contratado por el cliente, se entiende que cualquier modificación y/o ampliación posterior a la formalización del presente contrato será considerada como servicio adicional al servicio principal, facturándose de forma independiente.

SÉPTIMA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO. Para la determinación del precio se estará a lo previsto y aprobado por el Cliente en el presupuesto aceptado por él (A partir de ahora Anexo II). Al inicio de la prestación del servicio se abonarán por adelantado la cuota del Alta más 3 mensualidades en concepto de reserva y pedido del servidor, mediante transferencia bancaria, así como el resto de cuotas mensuales por la prestación del servicio, detalladas en el Anexo II. Las cantidades correspondientes a las tarifas adicionales aplicables al Servidor Dedicado están sujetas a los impuestos que les correspondan. Los servicios adicionales no están incorporados en el precio del servidor dedicado y tienen un coste y un pago mensual especificados en el Anexo I. SILICONTOWER emitirá la factura correspondiente con detalle de todos los conceptos que la forman, y que serán remitidas por vía telemática (correo electrónico) La fecha de inicio de la facturación será el día de puesta en marcha del Servidor

Dedicado en los términos de la cláusula Octava. Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al cliente SILICONTOWER cobrará una tarifa adicional de 6.01€ Teniendo en cuenta lo previsto en el apartado anterior, SILICONTOWER, se reserva el derecho de suspender el servicio contratado, de forma temporal y previo aviso al cliente, en el caso de detectarse cualquier incidencia en el cobro del servicio y/o por la falta de pago, supuesto que podrá derivar en la suspensión del contrato por falta de pago. El cliente dispone de treinta (30) días naturales, a contar desde la fecha de alta inicial del servicio para resolver el presente contrato no incurriendo en penalizaciones ni gastos adicionales, no aplicándose este plazo a las renovaciones y prórrogas del contrato. Fuera del plazo señalado el Cliente no tendrá derecho a devolución alguna por la baja voluntaria y anticipada del servicio prestado.

OCTAVA.- VIGENCIA . El presente contrato entrará en vigencia el día de la activación del servicio, es decir, cuando el cliente tenga la posibilidad de acceder a la utilización del Servidor Dedicado, recibiendo el correo electrónico o similar (Fax, SMS...) de puesta en marcha del mismo con las indicaciones de acceso. El contrato tiene una duración anual prorrogable de forma tácita con el pago de la siguiente factura. Cuando el cliente decida finalizar la relación contractual deberá notificarlo enviando un mensaje a soporte@silicontower.net con una antelación de 30 días, siendo efectiva la baja el día indicado por el cliente, siempre que se reciba con el tiempo y la antelación suficiente para gestionarla.

NOVENA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE SILICONTOWER. SILICONTOWER se compromete a: - Llevar a cabo una actuación con la diligencia debida y de buena fe. - A facilitar los medios a su alcance para ofrecer un servicio optimo para que este pueda desarrollarse adecuadamente durante los 7 días y las 24 horas de la manera más segura. - A no acceder de forma ilegítima, sin previa solicitud, por escrito y consentimiento del CLIENTE a los datos, contenidos y aplicaciones alojados en el servidor ubicado en sus instalaciones. - A informar al CLIENTE de todos aquellos cambios y modificaciones que puedan afectar al correcto funcionamiento de los equipos contratados. - A realizar la ampliación del hardware posterior a la formalización del presente contrato siempre previa solicitud del cliente y

aprobación mediante firma del presupuesto de ampliación. SILICONTOWER proporciona una garantía ilimitada del correcto funcionamiento del hardware del Servidor Dedicado, con sustitución en caso de avería. SILICONTOWER se reserva el derecho de interrumpir el servicio motivado por reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos o para la mejora de los mismos, previo aviso al cliente con una antelación de 15 días. No se requerirá previo aviso al cliente, en el caso de que la interrupción del servicio sea debido a causas de fuerza mayor. El cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servidores, atendiendo a la complejidad de los programas utilizados así como el estado de la técnica. Por consiguiente, el cliente renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a SILICONTOWER por posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del servicio contratado. No obstante, en el supuesto de que SILICONTOWER incumpliera los compromisos asumidos en este contrato por prestar un servicio ineficiente durante un periodo ininterrumpido superior a 24 horas, la responsabilidad de SILICONTOWER se limitará a la devolución proporcional del dinero cobrado por el servicio durante dicho periodo de interrupción. En ningún caso SILICONTOWER asumirá la responsabilidad/des derivadas de la pérdida de datos, interrupción del negocio u otros perjuicios producidos por el funcionamiento del Servidor Dedicado por no cumplir estos con las expectativas del cliente. El acceso y uso del Servidor Dedicado es responsabilidad exclusiva del Cliente, con lo cual SILICONTOWER no se hace responsable (directa o subsidiariamente) de cualquier daño o perjuicio directo o indirecto que el cliente pueda ocasionar a terceros. SILICONTOWER no se responsabilizará: - De los errores producidos por los proveedores de acceso. - De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente. - De las intrusiones de terceros en el servidor del cliente aunque SILICONTOWER haya establecido medidas razonables de protección. - De la configuración defectuosa por parte del cliente. - Del mal uso del servidor por parte del cliente, del cual será la responsabilidad. Cuando el cliente solicite y obtenga las contraseñas de administrador de su Servidor Dedicado, SILICONTOWER dejará de encargarse de la administración del mismo, exonerándose de cualquier responsabilidad derivada directa o

indirectamente de su funcionamiento. SILICONTOWER deberá cumplir con todas aquellas obligaciones recogidas a lo largo del presente contrato a pesar de no estar incluidas expresamente en esta cláusula.

DÉCIMA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE. El cliente deberá cumplir con todos los términos y condiciones previstos y aceptados en el presente contrato en el ejercicio de su actividad profesional y/o comercial, actuando lealmente y de buena fe. El cliente se compromete a no hacer un uso del Servidor Dedicado contrario a la buena fe, al orden público, a la legislación vigente y aplicable, teniendo prohibido SILICONTOWER de forma no exhaustiva: - Usos contrarios a las leyes e infringiendo derechos de terceros. - Publicaciones o transmisiones a través del Servidor Dedicado de contenidos violentos, obscenos, abusivos, ilegales, raciales, xenófobos o difamatorios. - Cualquier actuación que vulnere derechos de propiedad intelectual de terceros, ya sea respecto a contenidos como al software. - La obtención y tratamiento de datos personales sin consentimiento del afectado por parte del cliente, contrarios a lo previsto en la ley . - Uso del Servidor Dedicado con fines de spam, phishing, fraude sobre escrow, difusión y creación de virus o cualquier otra actividad realizado con fines de fraude, delito y/o sabotaje. Respecto al correcto funcionamiento de la transferencia de datos en Internet a través del servicio contratado, el cliente se compromete a vigilar el consumo de transferencia con el fin de tomar las medidas pertinentes si considera que su aumento es excesivo. Para ello, el cliente dispone de las llamadas "tablas de consumo" actualizadas diariamente, sobre el estado del servidor. En cualquier momento, el cliente podrá conocer la transferencia consumida, configurando el sistema automático de avisos programados por e-mail, desde su panel de control y poder tomar así las medidas oportunas. El cliente garantiza que utilizará el Servidor Dedicado de acuerdo con las especificaciones y restricciones técnicas, vigilando que su utilización no provoque daños al servidor, los recursos del sistema así como a los programas informáticos suministrados por SILICONTOWER. En caso de producirse incidencias en los servidores y sistemas de seguridad de SILICONTOWER, como consecuencia directa de una actuación negligente por parte del cliente, este responderá de la responsabilidad civil y penal que pudiera derivarse. El cliente no podrá ceder a terceros derechos y obligaciones dimanantes de este contrato sin el

previo consentimiento por escrito de SILICONTOWER. El cliente tiene la total responsabilidad del uso y contenido de su Servidor Dedicado, de la información transmitida y almacenada de sus explotaciones, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar en toda la referencia a propiedad intelectual, derechos de la personalidad y protección de menores. El cliente es responsable respecto de las leyes y reglamentos en vigor y las reglas que tienen que ver con el funcionamiento del plan on line, comercio electrónico, derechos de autor, mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de Internet. El cliente será responsable exclusivo de la administración de las aplicaciones que él instale en su servidor, así como de los efectos que puedan tener sobre el software estándar preinstalado o la configuración de la máquina, en aquellos casos en que sea factible esta opción. El cliente deberá cumplir con todas aquellas obligaciones recogidas a lo largo del presente contrato a pesar de no estar incluidas expresamente en esta cláusula.

UNDÉCIMA.- CAUSAS DE FUERZA MAYOR. Se exime de responsabilidad por incumplimiento de lo previsto en el presente contrato cuando dicho incumplimiento sea provocado por causas de Fuerza Mayor, no existiendo, por tanto, derecho a indemnización. En este supuesto si el incumplimiento se prolongara durante 2 meses las partes podrán optar a la cancelación del contrato.

DECIMA SEGUNDA .- CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO. La resolución del presente contrato podrá realizarse por mutuo acuerdo entre las partes o por finalización del contrato o de sus prórrogas. En caso de incumplimiento por causa injustificada de alguna de las cláusulas del presente contrato, éste podrá ser resuelto por cualquiera de las partes previo aviso por escrito con 30 días de antelación. Cualquier pago que quedara pendiente deberá ser cancelado en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de pago más próxima. Será también causa de resolución del contrato la falta de pago, por parte del CLIENTE, de dos mensualidades seguidas, teniendo derecho el SILICONTOWER a suspender la prestación del servicio. También será causa de resolución el hecho de que cualquiera de las partes se encuentre en situación de quiebra o suspensión de pagos.

DÉCIMOTERCERA.- CAUSAS DE NULIDAD. Cuando cualquiera de las cláusulas contenidas en el presente Contrato fuese declarado o considerado ilegal o nulo por cualquier juez o tribunal, órgano administrativo, junta de arbitraje u organismo público, todas las demás disposiciones de este Contrato seguirán estando en pleno vigor y efecto. Tanto SILICONTOWER como el CLIENTE se obligan a cooperar con el fin de sustituir la disposición ilegal o nula tan pronto como sea posible por una nueva disposición que acompañe un resultado permisible tan similar como sea posible al resultado que intentaba alcanzar la disposición inválida, sin incurrir en la misma causa de invalidez o nulidad.

DÉCIMOCUARTA.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. En cumplimiento de lo establecido en la Ley , informa al cliente de que los datos personales referidos al mismo pasarán a formar parte del Fichero de Clientes, responsabilidad de SILICONTOWER, con la finalidad de poder llevar a cabo la relación contractual entablada con el cliente, reconociendo los derechos de los afectados de ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación previstos en la ley dirigidos a SILICONTOWER a la dirección que figura en el encabezado., no tendrá la consideración de comunicación ni cesión de datos, cuando así lo requiera el cliente en los términos previstos en el presente contrato, el acceso por parte del SILICONTOWER a los datos de carácter personal propiedad del CLIENTE, considerado Responsable del Tratamiento, ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, resulta necesario para la prestación del Servicio. A los efectos de la ley y su normativa de desarrollo, el SILICONTOWER será considerado un “Encargado del Tratamiento” de los datos del CLIENTE y, por ello, se establece expresamente que el SILICONTOWER únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del CLIENTE, expresadas en el presente Contrato, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figura en el presente clausulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

DECIMOQUINTA.- CONFIDENCIALIDAD. Ambas partes se comprometen a guardar secreto sobre cualquier hecho, noticia, o dato del que tengan conocimiento en

virtud de la conclusión, ejecución y/o resolución del presente contrato, incluidos los términos de este, exceptuando los supuestos en que sus empleados o agentes tengan legítima necesidad de conocer tales términos para el debido cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, y en caso de resolución por cualquier causa. El CLIENTE autoriza a los únicos efectos de permitir al SILICONTOWER el cumplimiento de las obligaciones que en virtud del presente contrato pueda incumbirles, que sus empleados y agentes tengan acceso, vean, copien o utilicen información que identifique a CLIENTES del CLIENTE, o con la cual pueda averiguarse la identidad de tales CLIENTES (la “Información”) A menos que la Ley así lo determine, el SILICONTOWER no permitirá que se revele Información alguna a ninguna persona o entidad aparte de los empleados o agentes que hayan de tener acceso a dicha Información con el fin de que el SILICONTOWER cumpla sus obligaciones según el presente Contrato y que se comprometan a mantener dicha Información confidencial tal como exige en este apartado. Si el SILICONTOWER cree que tiene la obligación legal de revelar alguna Información, lo notificará al CLIENTE tan pronto como sea razonablemente factible después de tener conocimiento de tal obligación. Si el CLIENTE se opone a que se revele dicha Información, SILICONTOWER permitirá al CLIENTE ejercer los derechos que correspondan al SILICONTOWER para oponerse a la revelación de la Información, y SILICONTOWER accede a facilitar al CLIENTE la asistencia que éste le pida en relación con ello. El CLIENTE se compromete a mantener estricta confidencialidad en relación con los términos y condiciones de este Contrato y demás acuerdos entre el CLIENTE y el SILICONTOWER y acepta que el incumplimiento de esta obligación constituye un incumplimiento esencial de los términos de su acuerdo con el SILICONTOWER, facultando por tanto a éste a resolver el contrato por incumplimiento contractual del CLIENTE.

DÉCIMOSEXTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL. El cliente, en virtud del presente contrato, no adquiere ningún derecho o licencia a propósito del Servidor Dedicado, de los programas de ordenador necesarios para la prestación del servicio ni tampoco sobre la información técnica de seguimiento del servicio, excepción hecha de los derechos y licencias necesarios para el cumplimiento del presente contrato y

únicamente para la duración del mismo. Así mismo SILICONTOWER se compromete a respetar y no vulnerar los derechos de propiedad intelectual del Cliente ni de terceros, derivados de la creación de las bases de datos y aplicaciones contenidas en el Servidor Dedicado objeto del presente contrato, en virtud de lo previsto por la Ley de Propiedad Intelectual. Para toda actuación que se exceda del cumplimiento de este contrato necesitará autorización por escrito por parte de

DÉCIMOSÉPTIMA.- NOTIFICACION Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que hayan de efectuarse por las Partes en relación con el presente Contrato, deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido debidamente realizadas cuando hayan sido entregadas en mano o bien remitidas por correo certificado al domicilio de la otra Parte que consta en el encabezamiento del presente Contrato, o bien a cualquier otro domicilio que a estos efectos cada Parte pueda indicar a la otra.

2. Manejo de contratación laboral

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

- A TERMINO INDEFINIDO -

EL EMPLEADOR

Nombre : .

Identificación :

Representante Legal :

Domicilio :

Teléfonos :

TRABAJADOR

Nombre

Identificación

Dirección- Teléfono

E-mail

Lugar y fecha de Nacimiento:

EL CONTRATO

Duración : INDEFINIDO

Fecha iniciación labores :

Fecha terminación : Indefinida

Cargo :

Salario : \$

Forma de Pago : Mensual

Lugar de Contratación : Tunja – Colombia

Lugar Prestación Servicios: Tunja – Colombia. .

Entre el Empleador y el Trabajador, de las condiciones ya anotadas, representados e identificados como aparece al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo a término **INDEFINIDO**, regido por las cláusulas que a continuación se enuncian:

LAS CLAUSULAS

PRIMERA: Este contrato se regirá por las normas de la legislación Colombiana, en virtud del principio de la territorialidad consagrado en el Código Sustantivo del Trabajo, por ende, será este último y su legislación complementaria la que regule la relación laboral existente entre las partes, para su formación, ejecución y terminación.

SEGUNDA: La dirección del Trabajador que aparece relacionado en la portada de este contrato, se entiende como su residencia actual y en consecuencia, su domicilio legal para todos los efectos que se desprendan de la relación laboral que con este documento se regla. EL TRABAJADOR informará al EMPLEADOR, por escrito, cualquier cambio de domicilio con destino a los archivos de ésta. La inobservancia de esta formalidad hará que cualquier notificación por escrito hecha a la dirección que aparece registrada, surta los efectos pertinentes cuando la Ley exija o autorice la notificación escrita.

TERCERA: OBJETO: EL EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y éste se obliga especialmente: **a).** Poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo, en forma **exclusiva** en el

desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR directamente o a través de sus representantes. **b).** A no prestar directa, ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **c).** Guardar absoluta reserva, sobre los hechos, documentos, informaciones y en general, sobre todos los asuntos y materiales que lleguen a su conocimiento, por causa o con ocasión de su contrato de trabajo. **d).** Las demás consagradas en el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo. **e)** por el carácter de la actividad el trabajador es considerado como trabajador de confianza y manejo.

Parágrafo.- Queda entendido que este contrato seguirá rigiendo la presente relación aunque el TRABAJADOR cambie de cargo o llegue a realizar funciones distintas de las fijadas en razón de esta cláusula, de acuerdo con lo que se establece en la cláusula décimo tercera de este contrato.

CUARTA: CARGO.- A la suscripción de este contrato, el cargo contratado es el de _____. Las partes convienen en relación con las labores a desarrollar que se pacta la exclusividad a cargo del Trabajador, lo que implica obligaciones negativas relacionadas en los literales b y c de la cláusula anterior. Son funciones específicas del cargo:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

QUINTA: TERRITORIO.- Las partes entienden que el TRABAJADOR se obliga a prestar los servicios inherentes al cargo, en todo el territorio colombiano, particularmente en la ciudad de Bogotá, lo cual faculta al EMPLEADOR para solicitar

los desplazamientos necesarios del TRABAJADOR, cuando quiera que haya lugar a ello.

Parágrafo: El TRABAJADOR conoce y acepta que en ejecución de este contrato podrán ser modificadas sus funciones y responsabilidades y podrá ser trasladado a cualquiera de las oficinas o dependencias del EMPLEADOR, sin que este hecho pueda ser considerado como desmejora de sus condiciones de trabajo.

Parágrafo Segundo: En virtud de las asesorías legales que presta EL EMPLEADOR a diferentes empresas, EL TRABAJADOR prestará sus servicios personales a la Empresa xxxxxxxxxxxx. la cual está ubicada en la calle XXXXXXXXXXXX, Debe señalarse que el trabajador en nombre del empleador desarrollará todas las actividades que en dicha empresa se requiera. De acuerdo a esta obligación, el trabajador se compromete y obliga a guardar absoluta confidencialidad sobre la totalidad de información a la que tenga acceso en virtud del cargo a ocupar, pudiendo únicamente comunicarla a su empleado o quien este expresamente designe.

SEXTA: JORNADA DE TRABAJO.- EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada ordinaria y dentro de las horas señaladas por el empleador, pudiendo hacer este los ajustes o cambios de horario que estime conveniente por tratarse de un empleado de confianza y manejo.

SEPTIMA: REMUNERACION.- EL EMPLEADOR pagará al trabajador por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagadero en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I, II y III del Título VII del CST.

El TRABAJADOR, autoriza al EMPLEADOR, para que su salario le sea consignado en una entidad del sistema financiero, o pagado mediante cualquier otro sistema de pago que decida EL EMPLEADOR, aclarando que el TRABAJADOR pagará directamente a la entidad financiera los gastos de operación de su cuenta personal. El TRABAJADOR autoriza al EMPLEADOR para que le consigne sus prestaciones tanto en vigencia como a la terminación y liquidación del presente contrato, en la cuenta donde regularmente se le ha consignado la nómina durante la vigencia del contrato laboral.

Parágrafo Primero. De conformidad con lo establecido en la Ley 50 de 1990, las partes expresamente acuerdan que todo beneficio o auxilio individual institucional o extralegal, ocasional o permanente, que el EMPLEADOR llegare a conceder al TRABAJADOR, ya sea en dinero o en especie, tales como el otorgamiento o uso de vehículo o gastos del mismo, medios de comunicación (celular u otros), alimentación, habitación, vestuario, las primas extralegales, de vacaciones, de servicios o de navidad y en especial el auxilio extralegal de transporte, viáticos o gastos de viaje, primas de antigüedad, premios, bonificaciones especiales, incentivos, seguros de vida, o de cualquiera que sea su denominación y medicina prepagada no constituye salario para ningún efecto laboral, ni de liquidación de prestaciones sociales.

OCTAVA:DURACION DEL CONTRATO.- El presente contrato se celebra mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del trabajo; es decir, debe entenderse que su duración será a término indefinido

NOVENA:PERIODO DE PRUEBA.- Los primeros 60 días del presente contrato se consideran como período de prueba y, por consiguiente, cualquiera de las partes podrá

terminar el contrato unilateralmente, en cualquier momento durante dicho período, sin que por este hecho, se cause el pago de indemnización alguna.

DÉCIMA: TERMINACION UNILATERAL.- Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato, por cualquiera de las partes, las enumeradas en los Artículos 62 y 63 del C.S.T. modificado por el Artículo 7 de la Ley 50 de 1990 y además por parte del EMPLEADOR, las faltas que para el efecto se califiquen como graves en reglamentos y demás documentos que contengan reglamentaciones, órdenes, instrucciones o prohibiciones de carácter general o particular, pactos, convenciones colectivas, laudos arbitrales y las que expresamente se califican en este acto como faltas graves la violación a las obligaciones y prohibiciones contenidas en las cláusulas tercera y cuarta del presente contrato.

Parágrafo Primero. Además de las obligaciones y prohibiciones especiales contenidas en la legislación laboral y en el Reglamento Interno de Trabajo, se establecen como justas causas para dar por terminado este contrato, por parte del empleador, las siguientes:

a.- Al trabajador le queda expresamente prohibido: Retener dineros propiedad del EMPLEADOR, o de los usuarios del Parque; Autorizar o ejecutar actos, conductas u operaciones que al razonable juicio del EMPLEADOR afecten su intereses; Negociar bienes o mercancías del EMPLEADOR en provecho propio; Retirar o permitir retirar, sin autorización para ello, elementos, maquinas, útiles o mercancías, de las instalaciones donde labora y de propiedad del EMPLEADOR; Desarrollar actividades nocivas que puedan afectar los intereses del EMPLEADOR o su reputación; Autorizar o permitir que se efectúe alguna actividad bajo su cuidado, por personal no calificado. El solicitar préstamos especiales o ayuda económica a los clientes del EMPLEADOR, rovechándose de su cargo u oficio, o aceptarles donaciones de cualquier clase sin su previa autorización. Autorizar o ejecutar, sin ser de su competencia, operaciones que

afecten los intereses del EL EMPLEADOR. Retener dinero o hacer efectivos cheques recibidos para el EMPLEADOR. Presentar cuentas de gastos ficticias o reportar como cumplidas tareas no efectuadas. Revelar a terceros o a otros empleados los datos, fórmulas, hechos y circunstancias de que tenga conocimiento por razón de su trabajo o que desarrolle en el mismo, en relación con la actividad de EL EMPLEADOR y cuya comunicación a otros, de forma directa o indirecta, pudiera causarle cualquier clase de perjuicios al EMPLEADOR, y efectuar o permitir que personal bajo su cargo, efectúen actos que puedan ser considerados como inmorales frente a los usuarios. Por el contrario, EL TRABAJADOR deberá cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por el EMPLEADOR, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.

Igualmente se considera como justa causa para dar por terminado este contrato, cualquier queja fundada que presente al empleador la empresa para la cual ha sido designado para prestar sus servicios.

Parágrafo Segundo. La violación de cualquiera de estas obligaciones será causa grave, suficiente para la terminación del contrato de trabajo por justa causa imputable al trabajador, sin perjuicio de las indemnizaciones y acciones penales y /o civiles a que haya lugar.

Parágrafo Tercero. Una vez finalice el presente contrato, independientemente de la causa que lo origine, EL EMPLEADOR, contará con un término de diez (10) días hábiles, para cancelar los salarios y prestaciones sociales que llegare a adeudar a favor del TRABAJADOR, sin que durante el término se genere sanción e indemnización de naturaleza alguna a favor del trabajador.

DÉCIMO PRIMERA: INVENCIONES.- Las invenciones realizadas por el TRABAJADOR le pertenecen, salvo: **a).** En el evento que la invención haya sido realizada por el TRABAJADOR contratado para investigar, siempre y cuando la invención sea el resultado de la misión específica para la cual ha sido contratado. **b).** Cuando el trabajador no ha sido contratado para investigar y la invención se obtiene mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada. En este último evento, el trabajador, tendrá derecho a una compensación que se fijará por un tribunal de arbitramento designado por las partes en cumplimiento de las normas laborales y de arbitraje vigentes para el momento en que se origine el conflicto, de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte el EMPLEADOR o otros factores similares.

DÉCIMO SEGUNDA: DERECHOS DE AUTOR.- Los derechos patrimoniales de autor sobre las obras creadas por el TRABAJADOR en ejercicio de sus funciones o con ocasión a ellas, pertenecen al EMPLEADOR. Todo lo anterior sin perjuicio de los derechos morales de autor que permanecerán en cabeza del creador de la obra, de acuerdo con la Ley 23 de 1982 y la Decisión 351 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena.

DÉCIMO TERCERA: MODIFICACION DE LAS CONDICIONES LABORALES.- EL TRABAJADOR acepta desde ahora expresamente todas las modificaciones determinadas por el EMPLEADOR, en ejercicio de su poder subordinante, de sus condiciones laborales, tales como la jornada de trabajo, el lugar de prestación de servicio, el cargo u oficio y/o funciones y la forma de remuneración, siempre que tales modificaciones no afecten su honor, dignidad o sus derechos mínimos ni impliquen desmejoras sustanciales o graves perjuicios para él, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 23 del C.S.T. modificado por el Artículo 1 de la Ley 50/90. Los gastos que se originen con el traslado de lugar de prestación del servicio serán cubiertos por el EMPLEADOR de conformidad con el numeral 8 del Artículo 57 del C.S.T.

DECIMO CUARTA: AUTORIZACIONES.- El TRABAJADOR autoriza expresamente al EMPLEADOR, en concordancia con las leyes laborales vigentes, para descontar del salario las sumas que por concepto de préstamos, deudas y demás valores que llegue a deberle aquel a éste de acuerdo con las reglas que se fijen para tal efecto. También queda autorizado EL EMPLEADOR para descontar los conceptos antes mencionados, de la liquidación de prestaciones sociales y salarios que resulte a la terminación de este contrato.

DÉCIMO QUINTA: El TRABAJADOR se hará responsable de la custodia y cuidado de los muebles, enseres y equipos de oficina y de los demás bienes y valores que corresponda utilizar o manejar en el desarrollo de su trabajo, y a la terminación del contrato deberá entregar la totalidad de los bienes asignados, respondiendo en todo caso por la pérdida o los daños ocasionados a los mismos.

DÉCIMO SEXTA: CONFIDENCIALIDAD Y OTROS.- El TRABAJADOR está obligado a tomar las medidas inmediatas dirigidas a evitar a que la operación de la empresa sufra alteraciones, perjuicios o daños, someterse a las pruebas sobre estado de salud y aptitudes (alcoholemia, fármacos, tabaco, fuerza, etc) que realiza la empresa periódicamente para comprobar que el TRABAJADOR está en posibilidad de cumplir con las funciones contratadas y que no amenaza su salud ni la operación de EL EMPLEADOR y en general cumplir todas las órdenes e instrucciones que le imparta el EMPLEADOR, a guardar estricta reserva de confidencialidad sobre todo de los datos, fórmulas, hechos y circunstancias de que tenga conocimiento por razón de su trabajo o que desarrolle en el mismo, en relación con la actividad del EMPLEADOR y cuya comunicación a otros, de forma directa o indirecta, pudiera causarle cualquier clase de perjuicios a éste. Por lo tanto, le queda expresamente prohibido comentar o hacer conocer a terceros, los temas, datos, fórmulas, hechos,

documentos escritos y circunstancias de que tenga conocimiento en razón de su trabajo, los cuales se catalogan como altamente confidenciales.

DÉCIMO SEPTIMA: EFECTOS.- El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto cualquiera otro contrato, verbal o escrito, celebrado entre las partes con anterioridad, pudiendo las partes convenir por escrito modificaciones al mismo, las que formarán parte integrante de este contrato.

Para constancia firman en dos ejemplares del mismo tenor y valor, un ejemplar de los cuales recibe EL TRABAJADOR en este acto, en la ciudad de Bogotá el día xxxxxxxxxx

EL TRABAJADOR

Nota: Las modificaciones al presente contrato podrán elaborarse en una hoja anexa a este documento, la cual hará parte del mismo y donde deberán consignarse los nombres y firmas de las partes contratantes, su documento de identidad y fecha en que se efectúe la modificación.

ESTUDIO FINANCIERO

1. Presupuesto de inversiones

Capital de trabajo: los activos corrientes tomados en cuenta para el cálculo del capital de trabajo, se toman, al ser un servicio prestado sin activos tangibles corrientes en el inicio de operaciones, como el aporte monetario directo de los socios para la puesta en marcha de la organización y de igual manera garantizar la liquidez en el

inicio de operaciones. Para calcular este dato, se obtiene el resultado entre la diferencia de los activos corrientes y los pasivos corrientes, siendo estos últimos, el préstamo solicitado a la inversora financiera Invest Latam.

Aportes de los socios (activo corriente): COP \$ 50'000.000

Prestamos Invest Latam (pasivo corriente): COP \$ 20'000.000

El préstamo otorgado por a inversora debe pagarse en el plazo de un año, con un interés anual del 15,0% en cuotas mensuales de COP \$ 1'863.500

Capital de trabajo = COP \$ 30'000.000 al final del año, por tanto, la liquidez es mayor y se mantiene en la operación general de la empresa hasta el año de deber de pago del apalancamiento financiero solicitado.

Activos fijos:

- **Equipos de cómputo:** 9'000.000
- **Mobiliarios oficinas:** 3'800.000

Activos intangibles

- **Licencias Amazon Web Services:** 4'000.000
- **Licencias bases de datos:** 3'000.000
- **Marca FIX**
- **Servidores**

Inversiones durante la operación: se destinará la suma de 10'000.000 como soporte para el remplazo de equipos en depreciación, atender daños del equipo informático y de red en general, así como posibles daños y depreciaciones meritorias en el mobiliario de las oficinas de **FIX**.

Fuentes de financiamiento: la principal fuente de financiamiento serán los aportes sociales correspondientes, así como apalancamiento financiero con una entidad de préstamos para emprendimiento y Start ups:

Aportes sociales: COP \$ 50'000.000

Apalancamiento con entidades financieras (Invest Latam): COP \$ 20'000.000 con cuotas mensuales de \$ 1'863.500 y un interés anual del 15,0%

2. Ingresos

Como ingresos esperados se realizan los cálculos basados en la cantidad estimada a partir del estudio de mercado de los trabajadores potenciales afiliados al sistema de la aplicación, así como los clientes potenciales en la zona objetivo.

$\$30.000$ (precio final) - $\$20.000$ (monto para el trabajador) = $\$ 10.000$ (valor captado por la empresa)

Correspondiente al 33,33% del precio total.

Trabajadores potenciales totales en zona objetivo inicial = 290

Potenciales clientes según zona objetivo y clasificación específica como potencial usuario = 1500

Tomando tan solo 1 visita para cada trabajador potencial se obtienen ingresos por \$2'900.000 tomando este valor como inicio de la operación, donde la empresa aun no ha logrado el alcance en reconocimiento y flujo de usuarios.

En proyecciones de alcance donde se logre satisfacer la a total muestra poblacional de la demanda, donde realice cada individuo potencial 1 visita por cada cliente se lograrían obtener de ingresos \$15'000.000

Donde $1500(\text{clientes}) \times \$10.000(\text{valor visita}) = 15'000.000$

Cada mes el objetivo promedio es lograr al menos 3 visitas del objetivo mínimo poblacional de inicio de operación (1.500) por tanto en la operación de 5 meses a 1 año el objetivo es lograr, teniendo en cuenta el crecimiento poblacional de clientes potenciales, la solicitud de 3 servicios mensuales de clientes potenciales, esto teniendo en cuenta que la población objetivo va a aumentando progresivamente y los clientes potenciales legan a ser mucho mas numerosos en las proyecciones a través

del tiempo por la expansión y alcance de la empresa; por tanto logrando el aumento objetivo de cientos y solicitudes se proyectan ingresos de:

$$1500 (\text{población}) \times 3 (\text{solicitudes}) = 4.500 (\text{solicitudes})$$

$$4.500 (\text{solicitudes}) \times \$10.000 (\text{valor captado}) = \$45'000.000 \text{ operación proyectada en el corto plazo}$$

Se aclara que el número de solicitudes realizado por individuo, dado el caso, se compensara con el aumento de los individuos clientes potenciales que ajusten la ecuación.

Si en el plazo de 2 años, teniendo en cuenta el crecimiento de la empresa y el aumento del número en los clientes potenciales, se lograrían alcanzar estas proyecciones:

Si tan solo 1/20 (cifras pesimistas) parte de la población de la ciudad de Tunja realizara tan solo la solicitud de 1 solo servicio en la aplicación, lograríamos tener:

$$191.878 (\text{población Tunja}) / 20 = 9.593 (\text{clientes})$$

$$9.593 (\text{clientes}) \times \$10.000 = \$95'000.000$$

La población objetivo es fluctuante a partir de la población general de la ciudad de Tunja, por tanto, hay una rotación de clientes permanente. Al ser cifras pesimistas, a expectativa general, así como el crecimiento de la aplicación a nivel nacional, puede llegar a ser mucho mayor, teniendo en cuenta el crecimiento de las Start Apps, así como su facilidad de expansión al ser una plataforma móvil cuyo uso puede ser ejecutado en cualquier parte del territorio nacional colombiano.

3. Costos de producción

Tomados a partir de la renta proyectada a 2 años

Corrientes:

- **Servidor:** \$650.000

- **Internet:** \$150.000
- **Marketing online:** \$ 500.000
- **Nomina:** \$7'000.000
- **Total =** \$ 8'300.000

Tributarios:

- **Renta (16,3%):** \$ 15'485.000
- **Industria y comercio (19,5%):** \$ 18'525.000
- **Iva (19%):** \$ 5.700 (los paga el consumidor final)
- **Salud y pensión (por individuo con salario de planta = \$2'000.000):** Salud (12%) = \$250.000 **Pensión (16%) =** \$320.000 **ARL (0.522%) =** \$10.440
TOTAL = \$580.440

Depreciación:

- **Equipos de cómputo (a 2 años) =** \$3'000.000
- **Equipos de oficina y mobiliario =** \$2'700.000

4. Balance inicial del proyecto

Activo

Activo corriente

- **Bancos y provisiones** \$50'000.000

Total activo corriente \$50'000.000

Activo no corriente

- **Licencias Amazon Web Services:** \$4'000.000
- **Licencias bases de datos:** \$3'000.000
- **Mobiliarios oficinas:** \$4'800.000
- **Equipos de cómputo:** \$9'450.000

- **Oficinas:** \$7'850.000

Total activo no corriente \$29'100.000

Total activo \$79'100.000

Pasivo

Pasivo corriente

- **Préstamo Invest Latam:** \$20'000.000
- **Servidores:** \$650.000
- **Nomina:** \$7'000.000

Total pasivo \$27'650.000

Patrimonio

- **Aportes sociales:** \$51'450.000

Total patrimonio \$51'450.000

Total pasivo y patrimonio \$79'100.000

5. Estado de resultados

Estado de resultados	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos ventas	45'000.000	95'000.000	220'000.000
Costos ventas	-8'300.000	9'200.000	-14.210.000
Utilidad bruta	36'000.000	85'800.000	205'790.000
Gastos de operación	-3'200.000	-4'350.000	-6'100.000
Utilidad operacional	32'800.000	81'450.000	199'690.000
Gastos no operacionales	-3'000.000	-4'220.000	-5'300.000
Utilidad antes de impuestos	29'800.000	77'230.000	194'390.000
Impuesto renta	-7'335.000	-15'485.000	-35'860.000

Impuesto Industria y comercio	-8'775.000	-18'525.000	-42.900.000
Utilidad Neta	13'690.000	60'990.000	115.630.000

El resultado obtenido en el estado de resultados con proyección a 3 periodos anuales demuestra el resultado positivo en la operación monetaria de la organización con una clara superación de los ingresos sobre los egresos, evidenciando de esta forma de proyección la viabilidad y favorabilidad comercial y de utilidad de la empresa **FIX**.

6. Flujo de caja neto

Concepto	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos	45'000.000	95'000.000	220'000.000
ingreso por venta del servicio	45'000.000	95'000.000	220'000.000
Egresos costos	8'300.000	9'200.000	11'200.000
Nomina	7'000.000	7'200.000	8'200.000
Servidores	650.000	850.000	1'050.000
Marketing	500.000	850.000	1'150.000
Internet	150.000	200.000	700.000
Egresos gastos	4'500.000	5'100.000	7'050.000
Luz	800.000	900.000	1'600.000
Agua	1'150.000	1'350.000	1'850.000
Teléfono	500.000	650.000	1'000.000
Seguridad social	2'050.000	2'200.000	2'550.000
Total egresos	12'800.000	14'300.000	18'250.000
Impuestos de renta e industria y comercio	16'110.000	34'010.000	78'760.000
Saldo de caja	16'090.000	46'690.000	141'240.000
Caja acumulada	16'090.000	62'780.000	204'020.000

7. Calculo de indicadores para evaluación financiera del proyecto

TIO tasa interna de oportunidad: la tasa mínima de rentabilidad libre neta que se espera de la inversión de COP \$80'000.000 es el equivalente al 99% como mínimo a partir de segundo periodo anual, representado en COP \$79'200.000

VPN valor presente neto:

$$\text{VPN} = 80'000.000 + (45'000.000 / (1+0.03)) + (95'000.000 / (1+0.03)^2) + (220'000.000 / (1+0.03)^3) = 414'567.096,81375$$

TIR tasa interna de retorno:

$$\text{TIR} = (45'000.000 / (1 + 80'000.000)) + (95'000.000 / ((1+80'000.000)^2)) + (220'000.000 / ((1+80'000.000)^3)) = 0,5625000078$$

RBC relación beneficio costo: Σ ingresos anuales = 360'000.000

$$\Sigma \text{ egresos anuales} = 45'350.000$$

$$\Sigma \text{ egresos} + \text{ inversión inicial} = 125'000.000$$

$$\text{RBC} = 360'000.000 / 125'000.000 = 2,88$$

$$\text{PRI} = 1 + (80'000.000 - 62'780.000) / 95'000.000 = 1,18$$

$$0,18 \times 12 = 2,17$$

$$0,17 \times 30 = 5,25$$

La inversión se recuperaría en 1 año y 2 meses y 5 días

EBITDA:

$$\text{EBIT} = 194'390.000$$

Depreciación y amortización = 5'700.000

EBITDA = 194'390.000 + 5'700.000 = 200'090.000

EVA:

NOPAT = 115.630.000

Capital operativo = 49'800.000

Costo de capital = 10,2%

EVA = 115'630.000 – (49'800.000 x 10,2%) = 110'550.400

PUNTO DE EQUILIBRIO:

2'000.000 usuarios soportados por costo de servidor

CF = 7'050.000

CV = 11'200.000

Precio = 10.000 (percibido por la empresa)

CVU = 5,6

$(10.000 \times U) - 5,6 \times U - 7'050.000 = 0$

$(9994,4 \times U) - 7'050.000 = 0$

$9994,4 \times U = 7'050.000$

$U = 7'050.000 / 9994,4 = 705 \text{ unidades}$

8. Análisis de sostenibilidad financiera del proyecto

8.1 Recolecta la información disponible:

Se debe prescindir desde el área administrativa y gestora de la organización la disposición de toda la información pertinente a la financiación de la organización, esto con el trabajo concomitante del financiero, administrador, contador y gerente de la empresa, logrando captar todos los datos que conciernen al tema, para documentarlos analizar su fiabilidad, y concordancia con la operación y administración organizacional. Una vez se recolecte se procederá a aprobar dicha información, al igual que los métodos de recolección de esta.

8.2 Análisis de la demanda como fuente de financiación primordial

Revisar es estado presente de un momento determinado de la demanda de los servicios, así como la realización de proyección futuras tanto pesimistas como optimistas en pro del ajusta y la toma de acciones de gestión y operación que puedan llevar a mejorar el rendimiento y alcance de los esfuerzos empresariales para el aumento de la demanda.

9. Evaluar fuentes de financiación

La organización para tomar acciones de crecimiento, mejor u optimización de cualquier área o proceso de la compañía, así como el crecimiento y expansión de la misma deberá estudiar las fuentes de financiación más convenientes para a operación de esta, al tener en cuenta que las alternativas de financiación que pueda usar la compañía no puede depender simplemente de la caja o aportes sociales, ya que abarcar el uso de estos recursos puede generar problemas de iliquidez en la compañía.

10. Identificación de inversiones

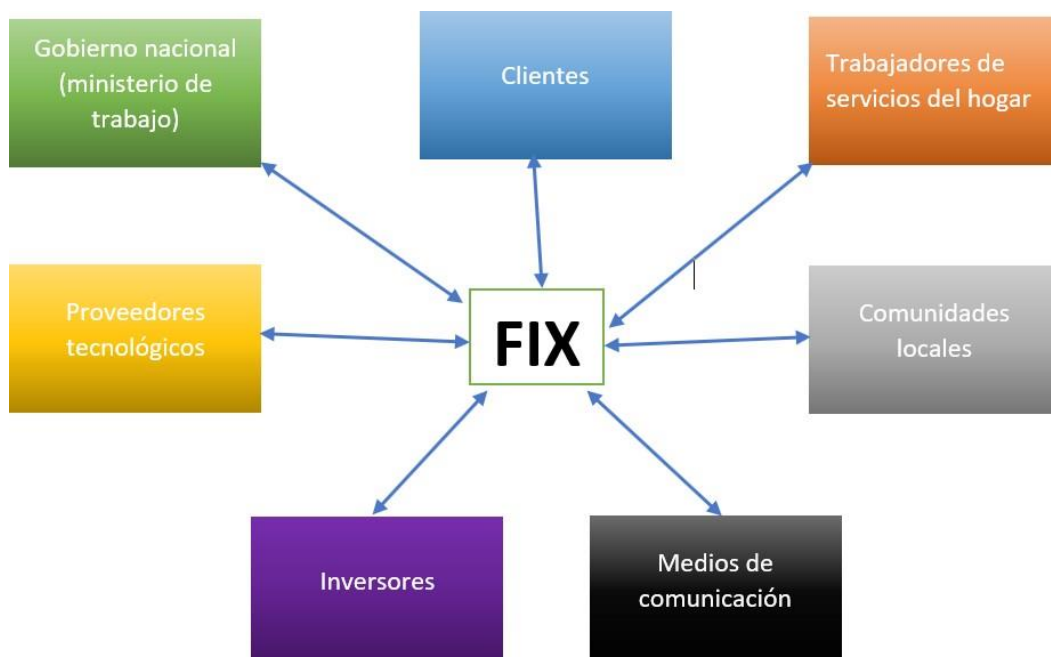
Se deberá analizar los puntos primordiales para realizar inversión, donde siempre se estimule la mejoría comercial y expansiva de la empresa, analizando cuales factores puede influir en mayor medida en el crecimiento organizacional, así como el aumento de ventas y posicionamiento en el mercado.

11. Análisis de riesgos

Se deben tomar en cuenta todas las variables de influencia en la identificación, desarrollo, prevención y solución de los riesgos que puedan iniciarse en el operar financiero de la compañía

Impacto social y responsabilidad social empresarial

1. Relación y clasificación de partes de interés (Stakeholders)



2. Actividades y programas de involucramiento de partes interesadas

- **Gobierno nacional (ministerio de trabajo):** el objeto social de **FIX** hace de la base de su operación un enorme incentivo a las oportunidades labores de comunidades y nichos de trabajo que están sumidos en una enorme informalidad, así como una forma no muy eficiente en la mayoría de los casos de prestar sus servicios, situación que afecta no solo a los trabajadores de primera mano, sino que por la naturaleza misma de la búsqueda de oportunidades de trabajo de estos laburantes, si como la escasez de etas, general problemas adicionales de inseguridad, estafa, etc. Los clientes se percatan de esta situación y así evitan la contratación de personas que podrían realizar los trabajos del hogar de manera exitosa, pero que por los fundamentos y reputación negativa que hay en el nicho de trabajo, los clientes se abstienen de la contratación de los mismos, o solo dan oportunidades a referidos inmediatos, que la final perjudica en gran medida los empleos que puedan tener en esta comunidad. **FIX** incentiva el empleo, tanto en la facilidad de adquisición de las oportunidades laborales, así como la conexión, comunicación con los clientes, al igual que el mantenimiento sostenible de estas oportunidades; por tanto el gobierno nacional y el ministerio de trabajo, son un grupo de interés con una participación y beneficio directo, a permitir desarrollar los planes de gobierno en este aspecto, pues la empresa logra aumento en gran medida el conocimiento de la fuerza de trabajo en el mercado, así como su perpetuación gracias a los estrictos procesos de selección que permiten brindare seguridad al cliente, generando que el uso de la plataforma se mantenga en el tiempo y en utilización por parte de los usuarios.
- **Clientes:** los clientes son el principal grupo de interés, pues ellos son quienes contratan los servicios, y encuentran en la plataforma de **FIX** una necesidad que pueden satisfacer de una manera optima que permita brindarle pilares en el consumo como solo son la seguridad, la calidad, y la disponibilidad. En los servicios de la plataforma, el cliente se relaciona contratando a los trabajadores de hogar, quienes han sido filtrados por un proceso de selección,

por tanto esto beneficia al usuario quien será el que permita el ingreso de un desconocido a su hogar, teniendo así el respaldo de una organización que si bien juega el papel de una plataforma intermediaria, no se ha imitado a eso, sino que ha conseguido referencias de trabajo, experiencia, y vigilancia de antecedentes, logrando así ofrecer un beneficio optimo y satisfacer la necesidad compleja que antes se basaba en la informalidad y cero garantías.

- **Trabajadores de servicios del hogar:** el segundo grupo de interés con mayor beneficio directo son los trabajadores de servicios del hogar que ahora podrán ofrecer sus labores a través de una plataforma que genera promoción amplia, y permite el fácil contacto con los clientes, logrando así romper las barreras limitantes de la ubicación, promoción y disponibilidad de los trabajadores respecto a los servicios solicitados por los clientes, permitiéndoles así, aumentar sus oportunidades laborales y por consiguiente el aumento de sus ingresos, impacto que no mejora la vida de solo los trabajadores sino de sus familias y comunidades en general, creando así un incentivo directo a la economía nacional.
- **Comunidades locales:** a medida que los trabajadores de hogar logren obtener un aumento en sus oportunidades laborales, de forma directamente proporcional aumentan sus ingresos y capacidad adquisitiva, permitiendo así que la calidad de vida, acceso a bienes y servicios básicos, y el gasto en general de la familia de cada trabajador, aumente; esto no solo dinamiza la economía sino que permite mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades, al tener acceso a mayores ingresos, se representan también mejores oportunidades de alimentación, infraestructura, vestimenta, salud, e incluso entretenimiento. Por tanto, las comunidades por su beneficio económico general y el desarrollo de calidad de vida general son un grupo de interés con un alto impacto gracias a la empresa **FIX**.

- **Medios de comunicación:** los medios se relacionan y benefician en la medida que puedan documentar las actividades de operación de la empresa, identificando, y emitiendo la información que logren documentar para la difusión de estas en sus canales. Por otra parte, los medios de comunicación representan un canal de difusión publicitaria a través de la cual la empresa puede realizar promociones pagas de los servicios ofrecidos.
- **Inversores:** los fondos inversores, especialmente los de Start ups tecnológicas tienen un potencial interés en la operación de **FIX** al representar una idea tecnológica novedosa que funciona a través de medios móviles dependientes del internet, con un amplio potencial de expansión por su misma naturaleza digital y de funcionalidad y necesidad en áreas tanto nacionales como internacionales, y cuya competencia actual es mínima.
- **Proveedores tecnológicos:** estos son los encargados de distribuir y ofrecer los servicios digitales que son parte fundamental de la operación de la organización, como los proveedores de servidores, internet, software empresarial, servicios de programación y bases de datos, etc. Por tanto, su interés directo se presenta en la oferta de sus servicios y la demanda de los mismos por parte de **FIX**, los cuales además se perpetúan a través del tiempo y se aumentan en su capacidad.

3. Implementación y manejo de gobierno corporativo

- **Votos:** para la justa ponderación de poderes sobre los accionistas, cada acción representará 1 voto, donde por asumir una mayor representación y aportes aquellos accionistas que tengan más acciones directamente tendrán más poder de decisión en las acciones decisorias a ejecutar en la organización.

- **Área administrativa:** en la selección de los integrantes del área administrativa, como política predominara la variedad de puntos de vistas, así como visiones de los negocios, sin embargo, estos tendrán una rigurosa evaluación de desempeño, así como la revisión de conflictos de intereses que puedan ir en contra de los de la empresa.
- **Evaluación de desempeño:** para todos los integrantes de la organización, tanto en su dirección como en su operación serán sometidos a una evaluación de desempeño mensual donde se revisará que los objetivos de la compañía estén en concordancia con las labores ejecutadas por cada puesto de trabajo
- **Auditoria:** aunque el sistema de control realizara evaluaciones de desempeño mensuales ejecutadas por internos de la empresa; con periodicidad semestral se ejecutara una auditoria con participantes externos, con a intención de asegurar la objetividad de la misma.
- **Código de ética:** la empresa incentivara el comportamiento ético, en pro de la organización y las personas que en ella trabajan, así como lo Stakeholders de la compañía. Este código incentivara la honestidad y transparencia en las operaciones organizacionales, permitiendo así deshacerse de las malas prácticas y los conflictos de interés.

FASE 3 DIAGNOSTICO DE LA IDEA DE NEGOCIO

Decisiones mediante matrices

1. Construcción matriz PESTEL

Políticos	el gobierno nacional con su plan de la economía naranja genera la estimulación, apoyo financiero y asesoría con la mano del ministerio de la tecnología y la comunicación a aquellas empresas y emprendimientos tecnológicos, permitiendo así el optimo trabajo de la mano con el gobierno nacional; así como el pan del gobierno en pro de la estimulación de empleo. En aspectos negativos, se tomaría el aumento de la carga tributaria a los empresarios en el periodo del nuevo gobierno.
Económicos	un dato fundamental que evidencia la situación laboral del país es el índice de desempleo el cual es del 12,8% para enero de 2019 un punto porcentual mas que el año pasado en el mismo mes; indica el claro problema que FIX presenta como solución en un nicho de trabajo y población específica, estimulando el empleo en los trabajadores de servicios del hogar. El salario mínimo consta de \$828.116 dato de aplicación para los salarios de los empleados de planta de la empresa. El IVA es del 19% el

	cual lo pagara e consumidor final en la visita de cada empleado de servicios del hogar que realice una labor.
Socioculturales	Un cambio claro es el aumento en el uso de las tecnologías móviles en general, así como el uso de las misma para solicitar servicios de empresas, lo cual facilita su acceso y sencillez; por citar ejemplos, el enorme crecimiento de plataformas como Rappi denota un cambio significativo en la forma de consumo de las personas, las cuales están mas dispuestas a solicitar servicios a través de Apps.
Tecnológicos	es importante observar el impulso que le da el ministerio de las TIC a las empresas tecnológicas y de emprendimiento. El despliegue y abaratamiento de la tecnología móvil hace que la población que tiene acceso a un teléfono celular, así como al internet, sea cada vez mayor. Los softwares de manejo empresarial, así como os servicios de bases de datos y programación, tienen actualizaciones y funciones constantes que optimizan su utilización.
Ecológicos	Al ser una empresa tecnológica

Legales	intermediaria en el contacto de servicios varios de hogar, no genera residuos ni emisiones de ningún tipo en su operación directa, por tanto, los factores ambientales y económicos, así como políticas o restricciones en el tema no generan una afectación para la operación de la organización. Los ámbitos legales para la operación de las empresas de este tipo, se ha mantenido y no ha habido cambios sustanciales pertinentes a la operación de la empresa.
-----------------------	--

2. Construcción matriz POAM

Clasificación	Fortaleza			Debilidad			Impacto		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
Capacidad financiera	x							x	
Capacidad tecnológica	x						x		
Capacidad talento humano	x						x		
Capacidad competitiva	x						x		

La capacidad financiera es alta, la organización cuenta para su inicio, así como para el mantenimiento de la operación con una fuente de financiamiento principal que es el aporte de los socios, de igual manera cuenta con un préstamo de Invest Latam y un fondo de soporte de operaciones, su impacto en este caso seria medio si la organización no pudiera tomar el préstamo de la inversora, pues cuenta con el respaldo de los aportes sociales que permiten asegurar la operación.

La capacidad tecnológica es de la mayor calidad, desde la programación en JAVA y Android Studio, ejecutados en los mejores entornos de desarrollo como Eclipse; de igual manera las bases de datos integradas con MySQL son de la mas alta calidad, este impacto es alto, pues de la tecnología depende el desempeño y estabilidad de la app y por tanto del correcto funcionamiento del modelo de negocio

El talento humano es de alta calidad, en el área tecnológica se cuenta con trabajadores profesionales con experiencia y conocimientos certificados a través de YeePLY, así como el equipo humano de las diferentes áreas los cuales pasan por un proceso de selección con exigencias en experiencia y conocimientos del área tecnológica, de igual forma su impacto es alto pues de su trabajo depende la calidad de la operación organizacional

La capacidad competitiva es alta, principalmente por la calidad del software móvil, de igual manera hay que tener en cuenta que a nivel nacional la empresa solo cuenta con timbrit como competencia directa, los cuales no hacen procesos de selección a los trabajadores inscritos, ni les piden experiencia relacionada; esto es una clara ventaja con el modelo de **FIX**. El impacto es alto pues de la capacidad competitiva depende el uso de los clientes del App, así como el posicionamiento en el mercado.

3. Construcción matriz MEFE

Calificación 5 máximo puntaje, y 1 menor puntaje

Factor crítico de éxito	Calificación
-------------------------	--------------

financieros									
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Los factores demográficos tienen un impacto bajo, debido a que la única necesidad de una instalación física son las oficinas administrativas de la empresa, sin embargo, el modelo de negocio no requiere un lugar físico para la operación del objeto social. Los factores financieros generan bajo impacto en el sentido del soporte de los aportes sociales que mantienen la estructura financiera en caso de no contar con entidades o fondos de financiación.

5. Construcción matriz MEFI

Factores claves	Calificación
internos	
Innovación	5
Alcance poblacional	5
Precios	4
Diversidad oferta	5
Impacto ambiental	5
Entorno socio político	4
Crecimiento en	5
mercado	
TOTAL	4,7

Calificación favorable positiva para los factores correspondientes a la matriz MEFI

6. Construcción matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
• Ausencia de sede física • Tradicionalismo apegado en los servicios prestados, tanto en su prestación como en su contratación • Cambio constante en la tecnología	• Renovar el modelo de negocio y operación de labores tradicionales en la prestación de servicios del hogar • Gran crecimiento potencial gracias a la facilidad en la dispersión y el uso de la app, así como la afiliación de trabajadores

	al sistema • incentivación del empleo, con impacto favorable en las comunidades, que a su vez genera posicionamiento de marketing y percepción favorable de la población sobre la empresa (imagen empresarial)
AMENAZAS	FORTALEZAS
• Posible entrada al mercado de competencia directa al estudiar el crecimiento y modelo de negocio rentable de la empresa • Fallos comunes en los sistemas de tecnología • Resistencia en el uso de la App por parte de los clientes o los trabajadores	• Innovación en la plataforma para un servicio tradicional • Fácil alcance de los clientes y trabajadores por la naturaleza tecnológica móvil de la App • Seguridad en el servicio otorgado a los clientes a través del proceso de selección y de reseñas

7. Construcción matriz MEPC

Factores determinantes para el éxito	Calificación
Oportunidades	
• Innovar con un modelo de negocio que cambie el tradicionalismo en la contratación de servicios del hogar	5
• Impacto social favorable, mejorando la imagen de la empresa, haciendo que sea más aceptable entre la clientela	5
• Expansionismo facilitado por las TIC	5
Amenazas	

• Resistencia al uso por parte de la población adulta, no joven	3
• Inconvenientes de factor humano en el desempeño de las actividades y servicios prestados	3
• Potencial optimización de modelo de negocio de la principal competencia	4
Total	4.1

La matriz arroja un resultado positivo con tendencia a la derecha positiva (5) indicando que las posibilidades de una favorable respuesta según las oportunidades y las amenazas respecto a el desempeño de las estrategias diseñadas de acuerdo con estos factores.

FASE 4. FORMULACION ESTRATEGICA

1. estrategias de mercado

Para la pertinente conceptualización del plan de mercadeo, se iniciará la descripción de los puntos a abarcar partiendo de las 7 P's del Marketing Mix orientado a servicios.

PRODUCTO

Los servicios de la aplicación móvil son los trabajos varios del hogar referente a las partes estructurales de las casas o apartamentos de las personas y los componentes internos o externos de las mismas que sean objeto de necesidad en revisión, reparación, cambio o mantenimiento; la plataforma con una interfaz de diseño intuitivo y máxima calidad y estabilidad en rendimiento de redes, se ofrece como intermediaria en el enlace de clientes y trabajadores del hogar, con una previa rigurosa selección de los laburantes que harán parte del portafolio que ofrece la App, brindando así un servicio confiable, rápido y disponible, retroalimentado con reseñas que mantienen la confianza de los clientes y el máximo desempeño en los servicios. La marca de la empresa es **FIX**.

Encargados, recursos y plazo: el desarrollo practico lo realizan el programador web y el ingeniero de bases de datos en concomitancia para la correcta estabilidad de red y el óptimo desempeño online, como recursos tendrán el pago de \$25'000.000 como remuneración por el desarrollo holístico del software móvil. Tendrán 6 meses de plazo para la creación de la aplicación con funcionalidad practica total.

PRECIO

El precio que el cliente final debe asumir se hará de acuerdo con la costumbre de este que hay en el nicho laboral de los trabajadores de servicios del hogar en a ciudad de Tunja, correspondiente a COP \$30.000 por la visita del trabajador, de los cuales \$10.000 (33,3%) serán captados por la empresa como ingreso, y el resto será lo percibido por el trabajador.

PLAZA

El medio de distribución de la aplicación móvil será a través de Play Store, la tienda de aplicaciones de dispositivos Android; tendrá una restricción de geolocalización para la descarga en su primer periodo de funcionamiento, permitiendo que solo usuarios que se encuentren con IPs relacionadas al objetivo de ubicación en la ciudad de Tunja, puedan tener acceso a la descarga e instalación de la App.

PROMOCION

La publicidad de la aplicación se realizará a través de 3 canales publicitarios principales:

- ♣ redes sociales
- ♣ volantes y pancartas físicas
- ♣ plataformas de difusión de media y servicios de mensajería

La publicidad constara de imágenes y videos relacionados al funcionamiento de la aplicación, con instrucciones explicativas acerca de cómo funciona el servicio y cuáles son sus beneficios, así como la información relacionada para la descarga y uso de la App.

Encargados, recursos y plazos: de la promoción se encargarán los del área de Marketing compuestos por un equipo de un diseñador gráfico y un profesional en mercadeo, los plazos de la promoción son constantes y variables dependiendo la campaña que se vaya a ejecutar. Como recurso inicial para publicidad digital tendrán \$1'000.000 para redes sociales; \$2'000.000 para volantes y pancartas físicas.

PERSONAS

Los ejecutores directos de las labores del hogar ofertadas serán los trabajadores prestamistas de los servicios individuales; por tanto, se realizara un proceso de selección para filtrar los prestamistas mas adecuados y que se adecuen mejor al perfil de prevención de riesgos en la prestación del servicio, así como los estándares para la eliminación de baja calidad en servicios prestados; de igual manera el proceso de selección se piensa para brindar confianza a los clientes y presentarlo como un valor agregado a los métodos tradicionales en la oferta de este tipo de servicios. Las variables para evaluar en el proceso de selección son:

- ┌ Verificación de no contar con antecedentes judiciales
- ┌ Experiencia relacionada con certificaciones personales o empresariales
- ┌ Mayoría de edad, hasta los 60 años
- ┌ Nacionalidad colombiana legal
- ┌ Aprobar test de psicológica
- ┌ Aprobar test de conocimiento del área

Cada usuario podrá calificar individualmente el servicio prestado por un trabajador específico en el sistema de reseñas, que va de 1 a 5 estrellas y donde además se puede escribir un texto explicando los motivos de a conformidad o inconformidad respectiva; si el trabajador o el usuario acumula mas de 3 reseñas menores a 4 estrellas (de 3 a 1), el sistema automáticamente o eliminara de la base de datos de la aplicación.

PROCESOS

El principal proceso diferenciador de la competencia es el proceso de selección explicado en punto inmediatamente anterior en el subtítulo “PERSONAS”; una vez ingresado el trabajador en el sistema de la plataforma, el cliente abre la aplicación, busca e la lista de servicios ofertados la labor que necesita que sea realizada en su hogar, una ve seleccionado el nicho, tendrá acceso a una lista de trabajadores con sus respectivas calificaciones, reseñas y cercanía a su hogar, de dicha lista el cliente selecciona el trabajador de su preferencia y procede a comunicarse con él a través de una chat integrado en a App, donde podrá solicitarle una cotización, contarle acerca del problema y enviarle fotografías; luego las partes proceden a acordar una cita con hora y lugar para realizar la reparación respectiva; al cita se selecciona y guarda en el sistema; una vez el trabajador ha aceptado la solicitud con horario respectivo de algún cliente específico, la aplicación almacenará en un menú de trabajos pendientes la cita específica con este usuario. El día de la cita, la aplicación iniciara dos recordatorios en el celular del trabajador y del cliente recordando sobre la cita con anticipación de 4 horas y otro de 1 hora. Una vez llegada la hora de la cita, el trabajador deberá ya estar en la vivienda o inmueble en el que se encuentre el cliente, en ese instante la aplicación sonará y emitirá un Prompt en los celulares tanto del cliente como del trabajador donde se preguntará al cliente si el trabajador ya está en el lugar de la labor y al trabajador se le preguntará si el cliente está en el lugar de la labor. En la instancia final el cliente tendrá acceso inmediato a la calificación y reseña (opcional) del trabajador, la cual entrará a hacer parte del perfil de este y será de vista pública, otorgando así otro verificador de confiabilidad en los trabajadores que ofertan su servicio en la aplicación.

EVIDENCIA FISICA

Como factor esencial en la confianza de cliente a la hora de contratar los servicios, así como de los prestamistas a aceptar solicitudes de los clientes, es el sistema de reseñas que ha dejado cada usuario y trabajador respectivamente al finalizar una sesión de servicio. el sistema de reseñas que permite saber cómo se comportaron los trabajadores al prestar el servicio, pero también como fue el comportamiento de los clientes, permitiendo así generar un efectivo filtro con opiniones de primera mano sobre el servicio y donde aquel que no cumpla los mínimos estándares de calidad general, será borrado y vetado de la base de datos de la plataforma, permitiendo así eliminar los riesgos de malos servicios prestados y malos comportamientos tanto de los clientes como de los trabajadores. El sistema funciona calificando la calidad del

servicio prestado por la otra parte con el rango de 1 (muy malo) a 5 (excelente) estrellas y un comentario explicando las razones de dicha calificación. Las calificaciones serán públicas en la aplicación y servirán como referencia de confianza para la contratación de cierto servicio o la aceptación de una solicitud, esto es, las reseñas se califican tanto de clientes a prestamistas, como de prestamistas a clientes, brindando así seguridad a ambas partes y manteniendo la calidad para los usuarios en general. El sistema automáticamente eliminara los perfiles de usuarios que acumulen mas de 3 reseñas que tengan una calificación menor o igual a 3 estrellas; esto con la intención de depurar la base de datos de personas que no ofrezcan la suficiente calidad tanto en el trato como en el servicio. Como simple plataforma intermediaria, la empresa no podrá garantizar el cumplimiento del servicio más allá de realizar un proceso de selección riguroso de los prestamistas y la eliminación de los usuarios que no alcancen los estándares de calidad medidos en las reseñas y calificaciones.

INDICADORES DE AVANCE Y MOVIMIENTO

Teniendo en cuenta que es una plataforma digital, los servicios de tiendas de aplicaciones, así como los canales online de publicidad traen contadores de alcance, interacción y reacción de los usuarios a las estrategias de mercadeo aplicadas, por tanto, son una fiable fuente de verificación de eficiencia y eficacia de las acciones a ejecutar.

b. Estrategias operativas

Las actividades operativas comprenden 2 partes en amplios rasgos, donde se ejecutan las actividades misionales de la organización:

- ♣ **Revisión, mantenimiento y control de la plataforma online:** hace referencia a la parte tecnológica de la plataforma donde el equipo informático deberá realizar una revisión diaria general y emitir un informe de la estabilidad de la misma, así como tener facultades de intervención inmediata en caso de un inconveniente fortuito con el software
- ♣ **Control de trabajadores:** esto es la verificación de la calidad de la calidad en los servicios prestados por los trabajadores afiliados al sistema, así como la verificación de las retroalimentaciones de los clientes acerca de los servicios y

la atención de quejas peticiones o recamos de estos para asegurar la calidad máxima de los servicios. A verificación de estos ámbitos la realizará el equipo administrativo y con una periodicidad diaria y con un plazo máximo de 2 días para respuestas a PQRs

El objetivo principal en la operatividad es lograr brindar confianza al cliente acerca de las personas que van a ingresar a su hogar a realizar trabajos variados, por ende se debe realizar un control exhaustivo sobre la conformidad de los clientes tanto en precios cobrados así como en el comportamiento general de la dicha parte; la verificación de las reseñas negativas se realizará contactando si es legado el caso a los clientes a través de mensajes, correo electrónico o llamada, con el fin de aclarar os hechos de su inconformismos, los cuales serán almacenados y divididos en su clase para realizar un recuento estadístico de los problemas de mayor incurrancia y tomar acciones correctivas.

c. Estrategias financieras

En primer lugar, los aportes sociales se comprenderán como la principal fuente de financiamiento de la empresa para su inicio y ejecución de operación y funcionamiento general, donde el monto inicial corresponderá a COP \$50'000.000.

En segundo lugar, la organización se respaldará en un apalancamiento de tipo préstamo para emprendimiento dado por el fondo Invest Latam correspondiente a COP \$20'000.000 para pago en el plazo de 1 año con un interés anual del 15,0% en cuotas mensuales de COP \$ 1'863.500

En la proyección del financiamiento futuro, la compañía se valdrá del flujo de caja como principal fuente de financiación, sin embargo, en casos imprevistos donde el flujo de caja no alcance el monto necesario para e proyecto de financiación planeado, los socios realizaran aportes para la sustentación del mismo.

Cuando la organización en el mediano a largo plazo alcance solides económica, se ofertarán participaciones de porcentajes de la compañía a potenciales inversores

interesados en el proyecto sin embargo para dicha transacción, la compañía deberá tener un optimo flujo de caja y posicionamiento en el mercado, esto para asegurar el beneficio de los inversores, permitiendo la entrada de aun mas del mismo tipo, logrando una excelente fuente de financiación de proyectos y crecimiento de la organización en general.

La ejecución de las actividades económicas y financieras de la empresa serán llevadas a cabo por el área administrativa, específicamente por el gerente general el profesional financiero, el contador y el administrador de empresas; las decisiones, y ejecución de acciones de este tipo, siempre se realizarán con el respaldo del concepto legal del abogado especialista en derecho comercial y tributarios para así tener claro y visto desde todos los francos, los movimientos monetarios que se piensan realizar.

d. Estrategias de sostenibilidad financiera, económica y legal

Para a operación de **FIX** el impacto directo ambiental es nulo. La sostenibilidad financiera se mantendrá, a parte de los aportes sociales iniciales, a través del tiempo se harán los apalancamientos necesarios con fondos de inversión; se tendrá el flujo de caja como el respaldo principal de financiación en el mediano y largo plazo, así como un fondo de imprevistos de COP \$10'000.000. en el mediano y largo plazo, en caso de un flujo de caja bajo, se recurrirá en primer lugar a aportes de los socios, luego a apoyo de fondos de inversión y por último a bancos. Los encargados de la sostenibilidad financiera serán el gerente, administrados, contador y financiero.

Para la sostenibilidad del cumplimiento de los requisitos legales el abogado comercial y tributario analizará, revisará y hará los cambios a los que haya lugar de ejecutar, en los términos de legislación comercial, de impuestos y términos societarios; la revisión y ajuste de las acciones legales debe tener una periodicidad quincenal, esto con la intención de mantener la regulación al día, sin embargo, si es el caso el abogado podrá realizar acciones inmediatas entre los plazos de revisión.

La administración de los recursos a gran escala serán, en primer lugar revisados por el financiero, entendiendo que primero se buscan las fuentes de recursos para

valerse en los proyectos y operación de la empresa, como siguiente paso, el administrados junto con el contador, verificaran que los recursos estén siendo usados de manera óptima, esto solicitando y revisando los informes diarios que cada área de la empresa emite, y haciendo ajustes y cambios si es necesario; como parte final el gerente revisara los datos y análisis generados, así como las propuestas de decisión emitidas por las demás áreas, y este tendrá la facultad de aprobar, ajustar, o negar dichas propuestas valiéndose de la información analizada por él, así como su criterio en concordancia con la misión y visión de la organización.

e. Estrategias de responsabilidad social empresarial

Control de riesgos:

La empresa como parte de la responsabilidad social que ofrece desde el modelo de negocio a la comunidad, es la seguridad personal y económica de los servicios contratados por y para los clientes; esto es, al tener la política de una estricta selección de personal donde se consulta los antecedentes penales de los trabajadores que se desean afiliar, así como referencias verificadas del buen trabajo y la experiencia del laburante; esto permite ofrecer un servicio que cuide la integridad personal y económica de los clientes, quienes al usar el servicio saben que están contratando una persona en quien pueden confiar para ingresar a sus hogares, y que el diagnóstico y cobro de las reparaciones será el justo.

Como segundo pilar de la eliminación de riesgos está el sistema de reseñas que permite saber cómo se comportaron los trabajadores al prestar el servicio, pero también como fue el comportamiento de los clientes, permitiendo así generar un efectivo filtro con opiniones de primera mano sobre el servicio y donde aquel que no cumpla los mínimos estándares de calidad general, será borrado y vetado de la base de datos de la plataforma, permitiendo así eliminar los riesgos de malos servicios prestados y malos comportamientos tanto de los clientes como de los trabajadores.

Alianzas para ayudar comunidades:

Como parte del programa de ayuda a la comunidad, la empresa tendrá alianzas con el gobierno nacional para el fomento del trabajo de los expertos en los servicios del hogar, incentivando así el registro de ellos en la aplicación, permitiendo que aumenten sus oportunidades individuales de trabajo y por ende aumenten sus ingresos, lo cual genera un impacto benéfico en los hogares de los trabajadores. De igual manera en los lugares donde se identifiquen los nichos con locales comerciales donde se ofrezcan estos servicios o relacionados, se realizará la promoción de la aplicación para así dar a conocer la plataforma y que se incentiven las oportunidades de empleo de los expertos en cuestión.

Ayudas sociales:

En el mediano y corto plazo, a los trabajadores afiliados con mayor cantidad promediada de reseñas con alta calificación, se le entregaran ayudas en forma de presentes para los miembros de su familia y ellos mismos, como ropa, juguetes, mercados, etc, lo cual dependerá del número de trabajadores afiliados en la plataforma.

Stakeholders:

Los grupos de interés tendrán prioridad en respuesta a las peticiones generales que puedan hacer a la compañía, con un máximo de tiempo de respuesta hacia estas de 2 días hábiles, permitiendo que la comunicación con los mismos sea clara y puedan llevarse acciones que impacten de forma benéfica a todas las partes.

2. Formulación del plan de trabajo

Para estrategias operativas:

- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** revisión y mantenimiento de la app (ingeniero de bases de datos; programador) ***Periodicidad:** diaria con emisión de reporte impreso
- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** Controlar el flujo de entrada y salida de trabajadores, y los motivos de esto (programador; administrador) ***periodicidad:** diaria con informe
- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** atención y respuesta de PQRs tanto de los clientes como de los trabajadores afiliados (administrador) ***periodicidad:** máximo 2 días hábiles para responder a cada individuo

Para estrategias financieras:

- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** aportes de inversión inicial (socios) ***periodicidad:** al inicio del proyecto y cuando se necesite la financiación futura
- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** manejo de los pagos y referentes del apalancamiento en fondos de inversión (financiero) ***periodicidad:** cada vez que se realice un apalancamiento
- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** control flujo de caja para reinversión en la empresa (financiero administrador, gerente) ***periodicidad:** mensual.

Para estrategias de sostenibilidad financiera, económica y legal

- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** evaluación del estado financiero y la necesidad de apalancamiento, así como diagnostico de riesgo de desfinanciación y apoyo con soportes de imprevistos (administrados, gerente y financiero) ***periodicidad:** mensual.
- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** correcto manejo de los recursos, revisión, ajuste y acción correctiva sobre los mismos (administrador, gerente) ***periodicidad:** quincenal.

- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** análisis de la situación legal y toma de acciones correctivas y/o propositivas en materia de derecho laboral, comercial y tributario (abogado) ***periodicidad:** quincenal, con acciones correctivas o cambios cuando sea necesario.

Para estrategias de responsabilidad social empresarial

- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** revisión de las reseñas y por ende de la entrada, salida y mantenimiento del registro de trabajadores y clientes en el sistema de la plataforma (programador, administrador) ***periodicidad:** semanal.
- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** buscar alianzas con Stakeholders para la ayuda de comunidades y el incentivo de oportunidades laborales pertinentes a la razón social de la empresa (gerente) ***periodicidad:** según sea meritorio
- ♣ **Tarea y puesto de trabajo:** incentivo de ayuda sociales para comunidades, en forma de presentes de varias clases (gerente) ***periodicidad:** según sea meritorio.

3.Elaboración del cronograma

Tarea	Encargado	Plazo de cumplimiento	Conformidad
revisión y mantenimiento de la app	ingeniero de bases de datos; programador	informe diario	Deficiente o eficiente
Controlar el flujo de entrada y salida de trabajadores, y los motivos de esto	programador; administrador	informe diario	Deficiente o eficiente
atención y respuesta de PQRs	administrador	Máximo 2 días hábiles para dar	Deficiente o eficiente

tanto de los clientes como de los trabajadores afiliados		respuesta	
aportes de inversión inicial	socios	al momento de constituir la sociedad	Deficiente o eficiente
manejo de los pagos y referentes del apalancamiento en fondos de inversión	financiero	informe quincenal	Deficiente o eficiente
control flujo de caja para reinversión en la empresa	financiero administrador, gerente	informe quincenal	Deficiente o eficiente
evaluación del estado financiero y la necesidad de apalancamiento, así como diagnóstico de riesgo de desfinanciación y apoyo con soportes de imprevistos	administrador, gerente y financiero	informe mensual	Deficiente o eficiente
correcto manejo de los recursos, revisión, ajuste y acción correctiva sobre los mismos	administrador, gerente	Informe semanal	Deficiente o eficiente
análisis de la	abogado	Análisis quincenal	Deficiente o

situación legal y toma de acciones correctivas y/o propositivas en materia de derecho laboral, comercial y tributario		e informe cuando se ejecute una acción	eficiente
revisión de las reseñas y por ende de la entrada, salida y mantenimiento del registro de trabajadores y clientes en el sistema de la plataforma	programador, administrador	informe diario	Deficiente o eficiente
buscar alianzas con Stakeholders para la ayuda de comunidades y el incentivo de oportunidades laborales pertinentes a la razón social de la empresa	gerente	Cuando sea meritorio	Deficiente o eficiente
incentivo de ayuda sociales para comunidades, en forma de presentes de varias clases	gerente	Cuando sea meritorio	Deficiente o eficiente

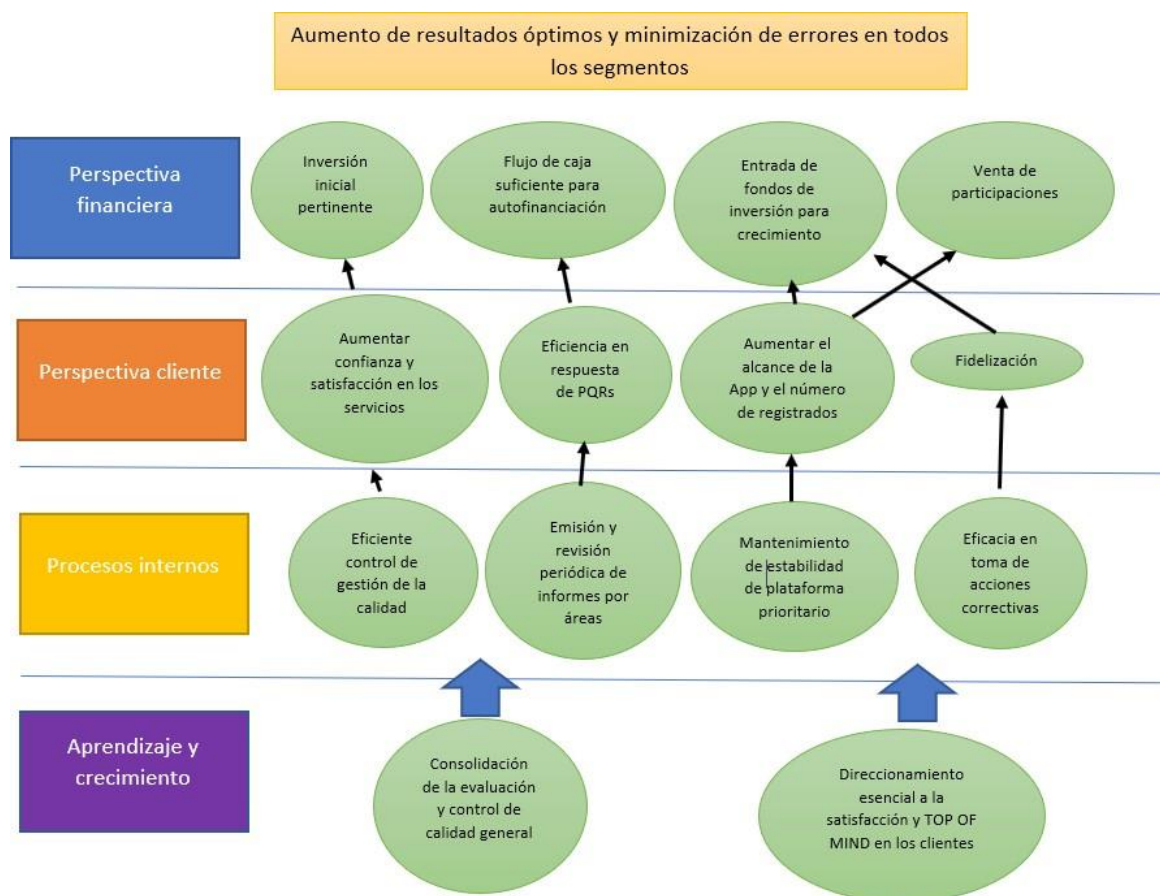
4. responsables y plan de seguimiento

Tareas operativas ya administrativas	Responsable	Fecha de informes	Calificación de informes y desempeño
Monitoreo de a aplicación	ingeniero de bases de datos; programador	informe diario	De 0 a 5
Registros nuevos y eliminación de usuarios	programador; administrador	informe diario	De 0 a 5
Respuesta y solución PQRs	administrador	Máximo 2 días hábiles para dar respuesta	De 0 a 5
inversión inicial social	socios	al momento de constituir la sociedad	De 0 a 5
Análisis de apalancamiento	financiero	informe quincenal	De 0 a 5
Inversiones internas	financiero administrador, gerente	informe quincenal	De 0 a 5
Evaluación del estado de financiación y desfinanciación	administrador, gerente y financiero	informe mensual	De 0 a 5
Administración de recursos generales	administrador, gerente	Informe semanal	De 0 a 5
Evaluación en materia legal y comercial	abogado	Análisis quincenal e informe cuando	De 0 a 5

tributaria		se ejecute una acción	
Evaluación de calificación de desempeño a registrados en la plataforma	programador, administrador	informe diario	De 0 a 5
Mantenimiento de relaciones y beneficios con grupos de interés	gerente	Cuando sea meritorio	De 0 a 5
Recursos asignados a soporte a comunidades sociales	gerente	Cuando sea meritorio	De 0 a 5

FASE 5. CONTROL Y EVALUACION

1. Cuadro de mando: Balanced Scored Card



2. Batería de indicadores

Indicadores	Acciones concretas
♣ Ambiente laboral	♣ Tomar acciones correctivas y de sensibilización de mejoría del ambiente laboral
♣ Competencias técnicas	♣ Evaluaciones a los conocimientos del personal y toma de decisiones para capacitación o cambios
♣ Capacidad y funcionalidad tecnológica	♣ Mantenimiento constante y actualización de software y hardware según pertinencia en pro de la eficiencia
♣ PQRs	♣ Atención de 100% de los

	reclamos en los tiempos estipulados
♣ Finanzas	♣ Capacidad financiera, para inversión y sostenibilidad en estado positivo
♣ Procesos y tiempos	♣ Aplicación de SMED para la reducción de gasto innecesario entre ejecución de procesos

REFERENCIAS

Habitissimo. (s.f.). servicios Boyacá. Boyacá, Colombia.: habitissimo. Recuperado de:
www.empresas.habitissimo.com.co/electricistas/boyaca

Paginas Amarillas. (s.f.). electricistas. Boyacá, Colombia.: paginas amarillas. Recuperado de:
www.paginasamarillas.com.co/tunja/servicios/electricistas

Star Of Service (s.f.). Service list. Tunja, Boyacá, Colombia.: star of service. Recuperado de:
www.starofservice.co/dir/boyaca/centro/tunja/electricidad#_

Encuesta (2018) Modelo de encuesta.: Survey Monkey. Recuperado de:
es.surveymonkey.com

Inversora Invest Latam (2018). Apalancamiento Financiero.: Invest Latam. Bogotá, Colombia Recuperado de:
https://www.investlatam.com/es/Home/Borrower?gclid=CjwKCAiAv9riBRANEiwA9Dqv1XgEDZcLTz3rZrd2XStWWveup3ImICieAE1Gcot0qWfDaYUfU5LHRoCDT8QAvD_BwE&_aja_xPanel=*

DANE (2018). Indicadores Económicos.: DANE. Bogotá Colombia. Recuperado de:
<https://www.dane.gov.co/index.php/indicadores-economicos>

Ministerio de Vivienda (2016). NTC ISO 2015.: minvivienda. Bogotá Colombia. Recuperado de:
http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf

Oracle (2017). Index.: Oracle Index Format. California, USA Recuperado de:
<https://www.oracle.com/index.html>

Crono Share (2018). ¿Cuánto cuesta ser domestico por hora?: cronoshare. Bogotá Colombia. Recuperado de: www.cronoshare.com/blog/cuanto-cuesta-ser-dom-hora/

YeePLY (2018). Salarios de servicios doméstico.: YeePLY. Madrid, España. Recuperado de: <https://www.yeeply.com/precios> <https://co.indeed.com/salaries/Electricista-Salaries>

Blu Radio (2017). Conozca la nueva app que le ayudará resolver problemas domésticos.: Bluradio. Bogotá, Coombia. Recuperado de: www.bluradio.com/lanube/aplicaciones/conozca-la-app-que-le-ayudara-resolver-problemas-domesticos-173266

Slash Mobility (2016). La distribución de apps más allá de playstore.: Slashmobility. Barcelona, España. Recuperado de: <https://slashmobility.com/blog/2015/10/la-distribucion-de-apps-mas-alla-de-la-store/>

Electricistas Getafe (2018). Tarifas trabajadores domésticos.: electricistasgetafe24. Madrid, España. Recuperado de: <https://www.electricistasgetafe24.es/tarifas-de-electricidad/>

Statista (2018). Professionals in the United Kingdom.: statista. Londres, Reino Unido. Recuperado de: <https://www.statista.com/statistics/318824/numbers-of-trades-professionals-in-the-uk/>

Tecnosfera (2016). Así se usan os smartphones en Colombia.: eltiempo. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16478776>