

# WP4 – CREACIÓN DE OFICINAS INNOVAT

## 4.4 PLAN DE OPERACIÓN Y SUSTENTABILIDAD

INNOVAT – ENSEÑANZA INNOVADORA EN TODOS LOS CONTINENTES - UNIVERSIDADES  
DE EUROPA, CHILE Y PERÚ UNIDAS EN UNA BÚSQUEDA

NÚMERO DE RESULTADO	D.4.4
1.ª VERSIÓN DEL DOCUMENTO	5/4/2019
ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	10/4/2019
CREADO POR	FH JOANNEUM – P1
NÚMERO DEL PROYECTO	598758-EPP-1-2018-1-AT-EPPKA2-CBHE-JP
DURACIÓN DEL PROYECTO	15/1/2019 – 14/1/2022



**CONSTRUCCIÓN DE HABILIDADES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR – KA2 – ERASMUS+**

## Plantilla de plan de operación y sustentabilidad para las oficinas InnovaT

Un plan de operación y sostenibilidad sirve para diversos propósitos. Será de ayuda para establecer cómo funcionarán las oficinas y cómo se sustentarán durante y luego de la vigencia del proyecto. También puede atraer diferentes partes interesadas para que trabajen con ustedes, para saber en qué se encuentra trabajando en su oficina y qué servicios se pueden esperar. Asimismo, puede persuadir socios o empleados clave para integrarse a su oficina y, aún más importante, sirve como una hoja de ruta para orientar el lanzamiento y el crecimiento de su oficina InnovaT.

La redacción del plan de operación y sostenibilidad es una oportunidad para pensar cuidadosamente en cada etapa del inicio de su oficina InnovaT de modo que pueda prepararse para el éxito. Ésta es su oportunidad para descubrir cualesquiera debilidades en su concepto, identificar oportunidades que quizás no haya considerado, y planificar la forma de abordar los desafíos que puedan aparecer. Un buen plan de operación y sostenibilidad debiera ser claro y conciso. Una persona fuera de la universidad debiera ser capaz de entenderlo. Evite el uso excesivo de terminología académica.

**Esta plantilla incluye instrucciones para cada sección del plan que pueden eliminarse después de que escriba el capítulo.**

## Plan de operación y sustentabilidad

[Incluya la fecha y el nombre de su Universidad – si tiene un logo o cualquier diseño visual para su oficina InnovaT, por favor agréguelo acá]

Oficina InnovaT

Dirección 1

Ciudad, estado, código postal

Teléfono de empresa

URL página web

Dirección de correo electrónico/datos de contacto

## TABLA DE CONTENIDOS

1. Resumen ejecutivo .....	5
2. Descripción de oficina InnovaT.....	6
2.1. Declaración de misión de una oficina InnovaT.....	6
2.2. Visión de una oficina InnovaT .....	6
2.3. Objetivos de una oficina InnovaT.....	6
3. Servicios.....	7
4. Plan operacional .....	8
4.1. Producción.....	8
4.2. Aseguramiento de la calidad .....	8
4.3. Ubicación.....	8
4.4. Personal.....	8
5. Comercialización y desarrollo de la marca .....	11
6. Plan de sostenibilidad.....	12

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El Resumen Ejecutivo es la parte más importante de su plan de operación y sostenibilidad. Con frecuencia, es la única parte que una persona interesada podría leer antes de decidir si seguir leyendo o no el resto del plan. Debiera transmitir su entusiasmo por la idea de su oficina InnovaT y también entusiasmar a los lectores.

Escriba su Resumen Ejecutivo AL FINAL, después de haber completado el resto del plan. De esa manera, habrá pensado a conciencia sobre todos los elementos de su oficina y estará preparado para resumirlo.

El Resumen Ejecutivo debiera explicar brevemente cada uno de los siguientes puntos.

- **Una descripción general del acercamiento/foco de su oficina InnovaT** (una o dos frases).
- **Los grupos propuestos como su objetivo.** ¿A quién en la comunidad académica va a resolverle problemas? ¿Se enfoca en departamentos/facultades/grupo de académicos (docentes, personal docente, estudiantes, personal administrativo, etc.) específicos?
- **Las estrategias para conocer el mercado.** ¿Cómo identificará los requerimientos del mercado? ¿Qué herramientas aplicará?
- **Una descripción respecto de los focos de sus servicios (de asesoría).** ¿Qué problemas de sus grupos objetivos está resolviendo? ¿Qué valor agregado creará?
- **Sus objetivos para la oficina InnovaT.** ¿Cuáles son sus expectativas respecto de la oficina en 1 año, 2 años, 5 años?
- **Su equipo de la oficina InnovaT y la experiencia previa de éstos.** ¿Cuál es la contribución de su equipo para sustentar el concepto de una oficina InnovaT?
- **Perspectiva financiera para el negocio.** ¿Cómo financiará la oficina InnovaT ahora y una vez finalizado el proyecto?

**Limite su Resumen Ejecutivo a una página en total.**

**Después de que haya completado su plan, vuelva a esta sección para redactar su resumen ejecutivo.**

## 2. DESCRIPCIÓN DE OFICINA INNOVAT

Esta sección explica los elementos básicos de su oficina InnovaT. Incluya lo siguiente:

### 2.1. DECLARACIÓN DE MISIÓN DE UNA OFICINA INNOVAT

Una declaración de misión es una explicación breve de la razón de ser de su oficina InnovaT. Puede ser tan corta como un eslogan de comercialización (*"MoreDough es una aplicación que ayuda a los consumidores a gestionar sus finanzas personales de una manera entretenida y cómoda"*) o más detallada: (*"Doggie Tales es una guardería y salón de peluquería canina especializada en servicios cómodos para los amantes urbanos de mascotas. Nuestra misión es proporcionar servicio, seguridad y un ambiente familiar, lo que permite que los dueños de perros ocupados pierdan menos tiempo en atender las necesidades básicas de su perro y que tengan más tiempo para divertirse con su mascota."*) En general, es mejor limitar su declaración de misión a una o dos frases.

### 2.2. VISIÓN DE UNA OFICINA INNOVAT

¿Cuáles son los valores de su oficina InnovaT? *Desarrollo continuo, innovación, curiosidad, honestidad, integridad y comunidad son valores que pueden ser importantes para su filosofía.*

La visión se refiere a la perspectiva a largo plazo de su oficina InnovaT. A la larga, ¿en qué quiere que se convierta?

### 2.3. OBJETIVOS DE UNA OFICINA INNOVAT

Especifique sus objetivos de largo y corto plazo, así como cualesquiera hitos o indicadores que utilizará para medir su avance.

### 3. SERVICIOS

Esta sección amplía la información básica sobre los servicios que ofrece su oficina InnovaT. Escriba sobre el concepto de servicio general pero también sobre los diferentes servicios que ofrece a distintos grupos objetivos. Describa todos sus servicios, asegurando el enfoque en el punto de vista de sus grupos objetivos.

A continuación, unos puntos a considerar:

1. **Los servicios de su oficina InnovaT:** lo que ofrece en términos de producción, servicio de asesoría y soporte por parte de personal capacitado en métodos de enseñanza innovadora, desarrollo y producción de material digital
2. **El problema que el servicio soluciona para el grupo objetivo:** cada oficina necesita resolver un problema que su cliente debe enfrentar. Explique cuál es el problema y cómo su servicio lo soluciona. ¿Qué beneficio tiene y cuál es su valor agregado? ¿Qué innovaciones puede aportar a la organización?
3. **Cualesquiera características exclusivas que ayudan a resolver los problemas de sus clientes.** Por ejemplo, éstas podrían ser equipos técnicos, pero también especialidades o habilidades especiales de los empleados que trabajen en la oficina.

Luego de leer la sección de servicios, el lector debiera tener una comprensión clara de lo que hace su oficina InnovaT, los problemas que soluciona para los grupos objetivos y el cómo se lleva a cabo. Trate de usar elementos visuales y ejemplos, ya que así las personas lo relacionarán de manera inmediata.

## 4. PLAN OPERACIONAL

Esta sección explica la operación diaria de su oficina InnovaT, incluyendo su ubicación, equipos, personal y procesos.

### 4.1. PRODUCCIÓN

¿Cómo entregará su servicio? Por favor piense sobre procedimientos estándares. Use gráficas, imágenes del proceso y/o líneas de tiempo, si corresponde.

### 4.2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

¿Cómo conservará la coherencia? ¿Cómo asegurará que las habilidades del personal de su oficina siempre estén actualizadas? ¿Cómo planificará el monitoreo de los campos pedagógicos-didácticos, de tal manera que pueda conocer las nuevas formas de enseñanza y de diagnosticar los problemas de la comunidad académica? Describa los procedimientos de aseguramiento de la calidad que utilizará.

### 4.3. UBICACIÓN

¿Dónde está ubicada su oficina InnovaT? En esta sección detalle lo siguiente:

- El tamaño de su oficina
- El tipo de edificio
- Accesibilidad para el grupo objetivo, empleados, proveedores y movilización, de ser necesario
- Equipamiento en su oficina InnovaT

### 4.4. PERSONAL

¿Qué tipo de personal necesitará su oficina InnovaT? Cada universidad asociada necesita designar, como mínimo, 1 integrante del personal académico, 1 integrante del personal técnico y 1 estudiante (capacitado en formación a distancia/interesado en el tema) quienes proporcionarán los servicios de asesoría y el soporte técnico necesario en las oficinas InnovaT. Explique detalles como los siguientes:

- ¿Qué tipo de empleados? ¿Hay algún requisito de licencia o educacional?
- ¿Cuántos empleados necesitará?
- ¿Cuál es la estructura de pago (por hora, sueldo, base más comisión, etc.)?
- ¿Qué tipo de capacitación se necesita y cómo capacitará a sus empleados?



### 1. Descripciones del cargo

Incluya aquí los siguientes aspectos del cargo: requisitos esenciales, deberes, responsabilidades, y habilidades requeridas para desempeñar los roles específicos para los distintos cargos en la oficina.

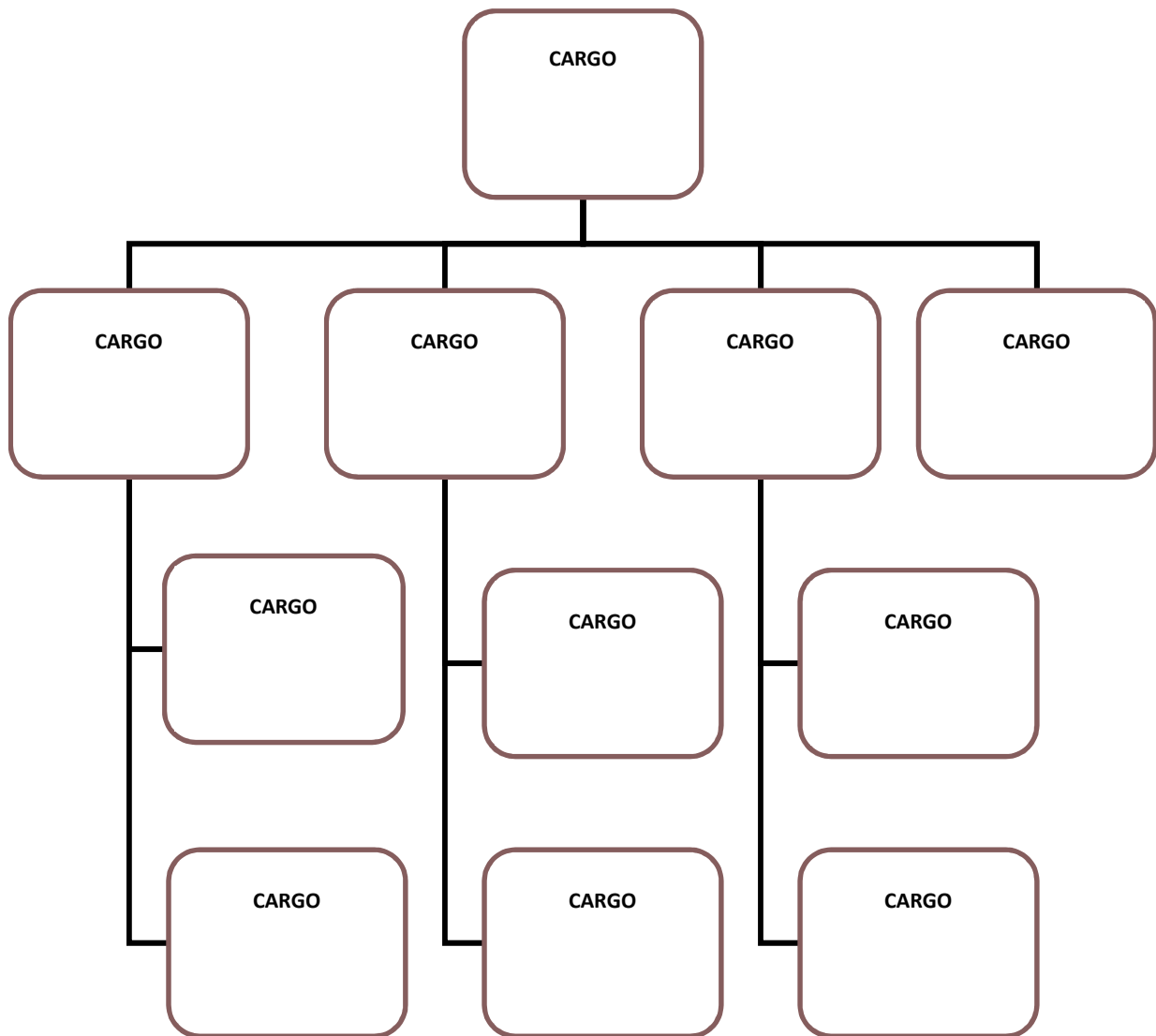
Si ya nombró al personal clave, por favor detalle un poco más.

### 2. Biografías

De ser posible, aquí resuma su experiencia y la de sus empleados clave, en pocos párrafos, por persona. Céntrese en el alcance de la experiencia y las habilidades que han preparado a su equipo para tener éxito en esta oficina. Trate de ser detallado y directo al mismo tiempo, incluyendo enlaces a videos, referencias, para que las personas /el equipo cobre(n) “vida” para aquellos que leen.

<b>Nombre (Persona 1)</b>	<b>Biografía resumida (Persona 1)</b>
<b>Nombre (Persona 2)</b>	<b>Biografía resumida (Persona 2)</b>
<b>Nombre (Persona 3)</b>	<b>Biografía resumida (Persona 3)</b>

### 3. Organigrama



Desarrolle e incluya un organigrama. Luego de leer la sección “Plan operacional”, el lector debiera entender cómo funcionará su oficina InnovaT en el día a día.

## 5. COMERCIALIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA MARCA

Esta sección proporciona detalles de sus actividades planificadas de comercialización y desarrollo de la marca, cómo su oficina InnovaT obtiene reconocimiento y cómo invitará a los grupos objetivos a utilizar sus servicios.

¿De qué manera se enterarán las partes interesadas de la oficina? ¿Cómo se abordan? ¿Qué medidas quiere tomar para promover el servicio ofrecido? ¿Puede causar una impresión fácil de recordar en las partes interesadas?

- Piense en sus objetivos inmediatos/próximos pasos.
- Piense sobre sus objetivos/pasos a largo plazo.

La comercialización y el desarrollo de la marca pueden incluir lo siguiente:

- Uso del logo
- Página web empresarial
- Comercialización en redes sociales
- Comercialización por correo electrónico
- Comercialización por teléfono celular
- Optimización del motor de búsqueda
- Comercialización de contenido
- Impresión de materiales de comercialización (folletos, volantes, tarjetas de visita)
- Relaciones públicas
- Interconexión (*Networking*)
- Comentarios interpersonales
- Recomendaciones
- Servicio al cliente

## 6. PLAN DE SOSTENIBILIDAD

¿Cómo asegura la sostenibilidad (financiera) de su oficina InnovaT durante la implementación y una vez finalizado el proyecto? Por favor entregue una breve descripción (10 – 15 oraciones).

**Ahora que ya (casi) ha terminado . . .**

Recuerde volver atrás para completar el Resumen Ejecutivo.