

	Procedimiento de Calidad	P.O. DR-03 Edición 03
	Desarrollo de la Asistencia Técnica	1 de 4

1. Objetivo

Proporcionar a las unidades operativas del Intecap, encargadas de programar y ejecutar acciones de asistencia técnica, los lineamientos para la prestación del servicio.

2. Alcance

Aplica para todas las acciones de asistencia técnica que se desarrollan para los diferentes sectores económicos del país.

3. Responsabilidad

Es responsabilidad del Jefe de División Regional, Jefe de Departamento de Servicios Empresariales, Jefe de Departamento Técnico Pedagógico, Consultor del departamento de Servicios Empresariales, Delegado Departamental, Consultor, Jefe de Centro, Jefe Técnico Pedagógico e Instructor la aplicación de este procedimiento.

4. Definiciones

Análisis situacional: información que permite conocer el estado de una organización en el momento actual, en un tema específico; identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; para determinar las acciones a tomar para la solución de un problema o implementación de mejoras.

Asistencia Técnica: Es el servicio de apoyo (asesoría) que presta la institución a personas individuales u organizaciones, para crear emprendimientos, solucionar problemas que afectan el desarrollo de sus actividades o implementar mejoras; a través de la asignación de expertos, para mejorar la productividad organizacional. Corresponde a una de las categorías programáticas de los servicios institucionales.

Asistencia Tecnológica: Es el servicio de apoyo que presta la institución, como una asesoría técnica, con un consultor o instructor especializado, para atender el requerimiento técnico o productivo de la organización.

Asistencia Técnica Individualizada (ATI): Es el servicio de asesoría técnica, administrativa y/o metodológica; orientado a dar acompañamiento a las personas individuales para iniciativas de emprendimiento o actividades para el establecimiento, formación o creación de empresas.

Contraparte: Es una persona individual u organización que solicita el servicio de asistencia técnica o tecnológica.

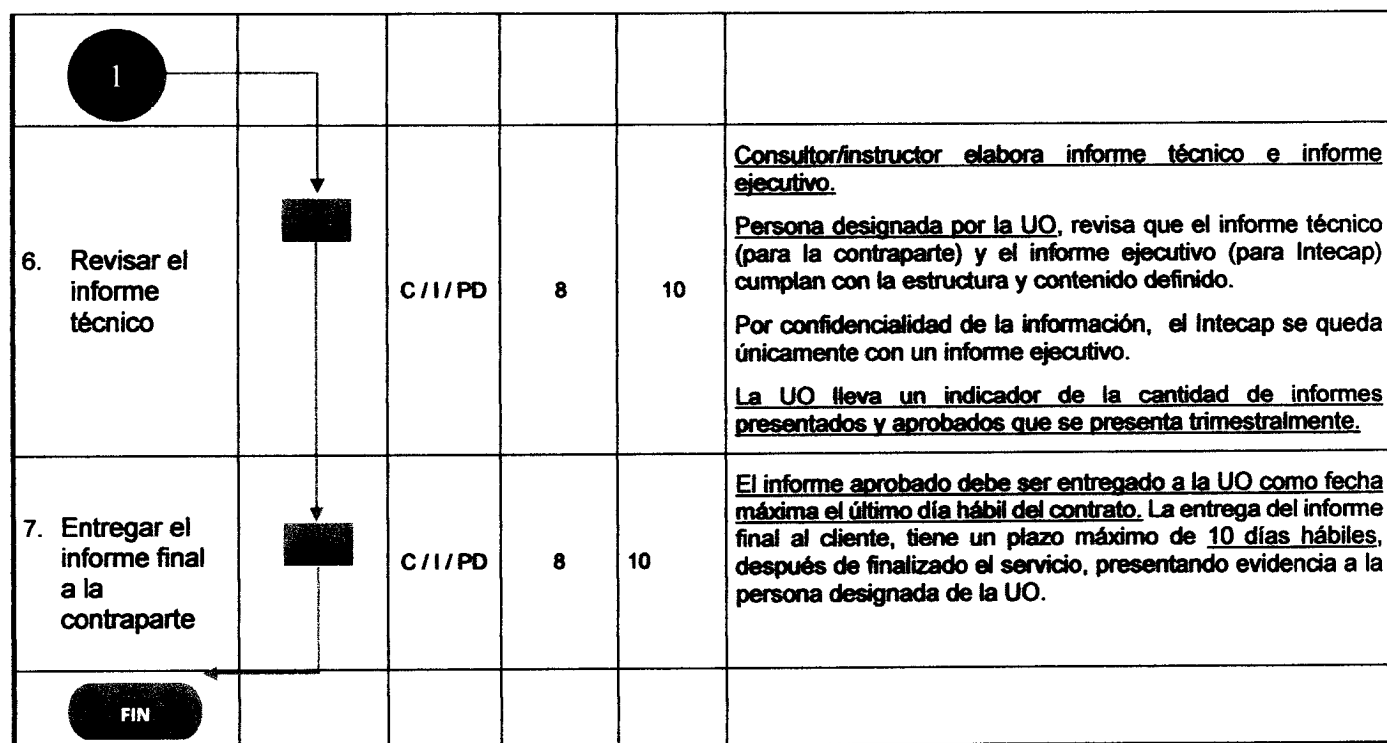
Diagnóstico: es un estudio para recopilar información de la gestión, operación o funcionamiento de una organización y tiene como objetivo determinar brechas y plantear un plan de acción para la mejora o cambios previstos. Puede requerir actividades y tiempos más amplios que un análisis situacional.

	Procedimiento de Calidad	P.O. DR-03 Edición 03
	Desarrollo de la Asistencia Técnica	2 de 4

5. Descripción

Actividad	Diagrama	Responsable	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GENERADO	Descripción
					
1. <u>Factibilizar el servicio</u>		PD	1	2, 3	A) Con base en el requerimiento de la contraparte, se procede a realizar el análisis situacional o diagnóstico, y <u>la factibilización del servicio</u>. B) Con base en el análisis situacional o diagnóstico, <u>la persona designada por la unidad, selecciona al consultor o instructor para que presente una propuesta con: objetivo general, alcance, actividades, horas por actividad, horas totales del servicio.</u>
2. <u>Enviar cotización a contraparte</u>		PD	2, 3	4	Conociendo la propuesta con el total de horas del servicio, se genera una cotización, la cual se envía a la contraparte junto con la factibilización, para su análisis y aprobación. <u>Nota: En algunos casos, se puede obtener la información de la contraparte para generar la factibilización, análisis situacional y cotización en la misma fecha. El valor económico del servicio se determinará de acuerdo al normativo de cobros vigente.</u>
3. <u>Aprobación de la contraparte</u>		PD	2, 3, 4	2	<u>La contraparte aprueba el servicio, firmando la factibilización.</u>
					
4. <u>Programar el servicio</u>		PD / C / I	3	5, 6, 7	Persona designada por la UO elabora los términos de referencia, realiza la programación en el SITIO (módulo de eventos y contratos). Genera el contrato del servicio y el convenio de confidencialidad.
5. <u>Desarrollar el servicio</u>		C / I / PD	3	8, 9	<u>Consultor o instructor elabora y entrega el cronograma de actividades, en un máximo de 5 días hábiles después de iniciado el servicio. El cronograma es firmado por la contraparte y enviado a la persona designada de la UO</u> <u>Consultor/instructor desarrolla las actividades, de acuerdo con el cronograma de trabajo, elabora los entregables y el informe técnico, según corresponda.</u> <u>Persona designada por la UO realiza seguimiento del desarrollo de la AT, comunicándose con la contraparte y dejando evidencia de lo actuado en el cronograma de actividades de asistencia técnica.</u> - Cualquier cambio a realizar durante el desarrollo de la AT, se comunica a la UO, quien realiza la reprogramación. - La supervisión de procesos y supervisión metodológica se realizan según los procedimientos documentados. - El Departamento Técnico Pedagógico realiza la medición de satisfacción al cliente según, lo indica el procedimiento y traslada la información a las Unidades Operativas para su análisis.
					

	Procedimiento de Calidad	P.O. DR-03 Edición 03
	Desarrollo de la Asistencia Técnica	3 de 4



Nota:

- Se ha documentado una guía para programación y realización de asistencia técnica y una guía para el llenado del registro R.O.DR-03 Cronograma de Asistencia Técnica, como apoyo para el registro de las actividades del proceso.

Referencia del Diagrama de Despliegue

No.	Código	Nombre del Documento
1		Solicitud de la contraparte
2	R.O.DR-45	Factibilización de servicios institucionales
3		Propuesta de contenidos y horas del servicio
4		Cotización
5		Términos de referencia y Contrato
6	R.O.DR-04	Convenio de confidencialidad
7	R.O.DR-02	Programación operativo administrativa en (SITIO)
8	R.O.DR-03	Cronograma de actividades de asistencia técnica
9	R.O.DR-21	Transferencia o cancelación de eventos / contratos
10	R.O.DR-32	Informe de asistencia técnica

Catálogo de Abreviaturas Utilizadas en el Diagrama

No.	Abreviatura	Definición
1	CDSE	Consultor del Departamento de Servicios Empresariales (gestiona el proceso de Asistencia Técnica)
2	C	Consultor (Persona asignada para desarrollar la Asistencia Técnica)
3	I	<u>Instructor que desarrolla la Asistencia Tecnológica</u>
4	PD	Persona designada (Jefatura de la UO, CDSE o JTP)

	Procedimiento de Calidad	P.O. DR-03 Edición 03
	Desarrollo de la Asistencia Técnica	4 de 4

6. Control de cambios

Edición	Sección del documento	Cambios
03	4. Definiciones	Se modificó definición de asistencia técnica, se agregaron las definiciones de Asistencia administrativa, tecnológica y asistencia técnica individualizada.
	5. Descripción	Se revisó y actualizó el diagrama de flujo para incluir al personal que realiza la prestación del servicio en todas las unidades operativas. Se cambió el registro de factibilización de servicios.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	11-09-2024	