	Procedimiento de Calidad	P.O. DR-03 Edición 02
	Desarrollo de la Asistencia Técnica	1 de 3

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 en 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 y Jefe de Centro (cuando se requiera) la aplicación de este procedimiento.










4. Definiciones


Asistencia Técnica: Es el servicio que presta la institución a personas individuales o empresas, para crear emprendimientos o solucionar problemas que afectan el desarrollo de sus actividades; en las áreas gerenciales, administrativas, operativas, técnicas o metodológicas.

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

Parte interesada: Es una persona u organización que puede afectar, ser afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Es decir, la persona u organización asociada con el servicio de asistencia técnica que se analice.

5. Descripción

Actividad	Diagrama	Responsable	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GERNERADO	Descripción
					
1. Factibilizar el evento		CDSE	1,,3,4	2,5	A) Con base en el requerimiento de la contraparte, se procede a realizar el análisis situacional / diagnóstico. B) Con base en el análisis situacional/ diagnóstico, el CDSE, selecciona al consultor para que presente una propuesta con: objetivo general, alcance, actividades, horas por actividad, horas totales del servicio. <u>El valor económico del servicio se determinará de acuerdo al normativo de cobros vigente.</u>
2. Aprobación de la contraparte		CDSE	5	6	Conociendo el total de horas del servicio, se genera una cotización, la cual se envía a la contraparte para su análisis y aprobación.
3. Programar el evento		CDSE	6	7, 8, 9	Se realiza la programación en el SITIO (módulo de eventos y contratos), luego se genera el contrato del consultor, con base a los términos de referencia.
4. Desarrollar Asistencia Técnica		C / CDSE		10	El Consultor tiene 5 días hábiles como máximo después de iniciado el evento para entregar el cronograma de actividades de asistencia técnica, con el alcance, objetivos específicos, entregables, acciones de capacitación si fuera necesario, así como los puntos críticos del servicio. El cronograma debe ser aprobado y enviado por la contraparte vía correo electrónico al CDSE. Este se tomará como aceptado de la misma.
5. Desarrollar Asistencia Técnica		C / CDSE / SM	10, 11	12,13	Durante el desarrollo de la AT, el CDSE realiza seguimiento al desarrollo de la AT, manteniendo comunicación con la contraparte para asegurar el cumplimiento de lo programado, completa los campos que solicita la columna de seguimiento, en el cronograma de actividades de asistencia técnica. Cualquier cambio a realizar durante el desarrollo de la AT, se comunica al CDSE, quien hace la respectiva reprogramación. El supervisor metodológico, según su programación, realiza la supervisión al desarrollo de la asistencia técnica, verificando los puntos críticos de control. El Consultor elabora el informe técnico según el contenido indicado.
6. Revisar el informe técnico		CDSE	13		El CDSE, revisa que el informe técnico cumpla con la estructura y contenido definido. Por confidencialidad de la información, el Intecap se queda únicamente con un informe ejecutivo.
7. Entregar el informe final al cliente		CDSE	13, 14		Para la entrega del informe final al cliente, se tiene un plazo máximo de 15 días hábiles, después de finalizado el evento. Posterior a la entrega del informe a la contraparte, se realiza el proceso de medición de satisfacción al cliente según lo indica el procedimiento.
					

	Procedimiento de Calidad	P.O. DR-03 Edición 02
	Desarrollo de la Asistencia Técnica	3 de 3

Referencia del Diagrama de Despliegue

No.	Código	Nombre del Documento
1		Solicitud de la contraparte
2	R.O.DR-05	Factibilización de asistencia técnica
3	Q.L.DP-01	Plan operativo anual
4		Presupuesto Institucional del INTECAP
5		Propuesta de contenidos y horas del proveedor de servicios técnicos o profesionales
6		Cotización
7		Términos de referencia
8	R.O.DR-04	Convenio de confidencialidad
9	R.O.DR-02	Programación operativo administrativa en (SITIO)
10	R.O.DR-03	Cronograma de actividades de asistencia técnica
11	P.O.DR-04	Procedimiento de supervisión metodológica
12	R.O.DR-21	Transferencia o cancelación de eventos / contratos
13	R.O.DR-32	Informe de asistencia técnica
14	P.E.AC-01	Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente

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 en la Organización)
3	SM	Supervisor Metodológico
5	DSE	Departamento de Servicios Empresariales

6. Control de cambios

Edición	Sección del documento	Cambios
02	4.Definiciones	Se agregaron las definiciones de Asistencia técnica, contraparte y parte interesada; ampliando el alcance del servicio a personas individuales.
	5.Descripción	Se agregó la observación del valor económico del servicio de Asistencia Técnica.
	Anexo	Se eliminó la sección de gestión de riesgos del servicio, este análisis se realiza individualmente por cada unidad.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Subgerencia	07-09-2021	