



IncubaEmpresas, A.C.

Oficina de Transferencia de Conocimiento

**PROCEDIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE
CONSULTORÍA**



1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita el diseño, negociación y aceptación de las propuestas técnicas y económicas de los servicios de la OTC de Incubaempresas emitidas a los clientes así como la ejecución de las mismas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca obligatoriamente al área de Ventanilla única, la Coordinación Técnica de Asesoría y Consultoría y Capacitación

3. NOTACIONES Y DEFINICIONES

Solicitante, Interesado o cliente. | Persona Física o Moral que requiere los servicios de la OTC de INCUBAEMPRESAS.

Solicitud de servicio | Documento donde registra la Persona Física o Moral los servicios de la OTC de INCUBAEMPRESAS.

Propuesta de servicio | Documento donde registra la descripción del servicio, así como sus costos, condiciones de entrega y formas de pago

Contrato de servicio | Documento que manifiesta en común acuerdo entre dos o más personas (físicas o jurídicas). Sus cláusulas regulan las relaciones entre los firmantes en una determinada materia o servicio

4. DESARROLLO

La ventanilla única recibirá la solicitud de asesoría, en la cual se establecerá fecha de recepción, posteriormente la enviara al área de Coordinación Técnica de Asesoría, en un plazo de dos días hábiles, para su atención.

En un plazo que no exceda de tres días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud, el área de consultoría y capacitación, contactara a las áreas internas y/o externas de INCUBAEMPRESAS que pudieran apoyar en el servicio.



Posteriormente en un plazo de cinco días hábiles se emitirá una propuesta de servicio, a través del medio que INCUBAEMPRESAS considere idóneo (esto aplica a todas las comunicaciones de INCUBAEMPRESAS hacia el solicitante), la cual detallará los servicios de consultoría que serán prestados, así como los puntos que contempla el servicio, igualmente dicha propuesta técnica deberá contener la cotización y formas de pago. Esta propuesta técnica será enviada al cliente, en un plazo que no exceda de tres días hábiles, posteriores a su emisión, para su revisión y observaciones, así mismo se le indicara al solicitante que las observaciones de su parte si las hay, deberán ser presentadas en la ventanilla única en un plazo de 3 días hábiles posteriores a la recepción de la propuesta.

La ventanilla única enviara la información al área de consultoría y capacitación, en un plazo de dos días hábiles, para su atención.

Si la presentación en ventanilla única de las observaciones del solicitante es posterior al plazo indicado en el segundo párrafo inmediato anterior, la Coordinación Técnica de Asesoría y la Dirección General de INCUBAEMPRESAS tomarán decisiones sobre el caso.

Las observaciones que se presenten serán analizadas en un plazo de cuatro días hábiles y en el caso de ser procedentes podrá ser modificado el servicio (en un plazo de 5 días hábiles), así como la cotización correspondiente, la nueva propuesta técnica se enviará al cliente para su aprobación en un plazo no mayor a tres días hábiles.

En caso de que las observaciones no sean aceptables, se dará fin del procedimiento.

Una vez aprobada por el cliente la propuesta técnica, así como la cotización correspondiente, en un plazo no mayor a dos días hábiles, se procederá a la firma del contrato de prestación de servicios y se dará inicio a las actividades correspondientes.

Una vez concluido el servicio de consultoría, se analizaran los resultados obtenidos (dos días hábiles), tomando en cuenta que estos deben estar orientados a la mejora continua de INCUBAEMPRESAS.

Se anexa diagrama de flujo del Procedimiento para los servicios de consultoría.



PROCEDIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Nota: La Coordinación Técnica de Asesoría determinara que medio administrativo será aplicado para tener un control de todas las solicitudes y de sus avances, así mismo INCUBAEMPRESAS en todo momento, podrá allegarse de consultores externos para brindar cualquiera de los servicios que ofrezca.