

PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA



1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto definir las actividades para la prestación del servicio de asesoría y/o consultoría que brinde la Corporación a sus empresas clientes.

2. ALCANCE

Se aplica al proceso de prestación de servicios en las empresas clientes. La responsabilidad de la ejecución y control del proceso está a cargo del equipo de Operaciones.

En este proceso intervienen: el Director de Operaciones, los profesionales y el Coordinador de Operaciones.

3. DEFINICIONES

Acta de inicio: Documento que suscriben el Director de Operaciones o cuando se requiera el Director Ejecutivo y la empresa cliente en el cual se estipula la fecha de iniciación del contrato. A partir de dicha fecha se comienza a contabilizar el plazo y se establece la fecha última para la entrega de lo pactado en el objeto del contrato.

Informe de Avance: Documento en el que constan de manera resumida, las actividades realizadas durante un lapso determinado, en el que se refleja el avance del contrato.

4. CONDICIONES GENERALES

Para dar inicio al proceso de ejecución del servicio el responsable del proceso de Mercadeo debe notificar al responsable del proceso de Prestación de Servicios (Director de Operaciones) con el fin de que éste realice la planificación del servicio.

PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA



Las actividades de planificación del servicio consisten en la asignación de los profesionales, elaboración de un plan de trabajo y generación del acta de inicio, órdenes de trabajo (contratos) para profesionales y demás logística que se requiera.

Antes de iniciar con la ejecución del proyecto es necesario que se establezca o formalice el plan de trabajo, con el fin de realizar un adecuado seguimiento y control que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados. En adición a lo anterior, el plan de trabajo es una herramienta en la cual se programan las actividades a desarrollar, teniendo en cuenta la variable “tiempo” y su relación directa con los tiempos de entrega de los productos/entregables críticos del proyecto ante el cliente. Es básica la definición de la relación de los productos/entregables, ya que son condición para la generación de los pagos por remuneración de servicios técnicos/profesionales.

La información física relacionada con la ejecución del proyecto se almacena en la carpeta de cada proyecto, fundamentalmente el contrato firmado por las partes, acta de inicio (si aplica), comunicaciones entre las partes, informes parciales o finales y la relacionada con la liquidación del proyecto.

La facturación o cuenta de cobro a la entidad o empresa contratante se realiza de acuerdo a la forma de pago establecida con la misma, antes de gestionar la liquidación formal del proyecto de asesoría y/o consultoría, se recomienda la revisión de los requisitos para liquidación y confirmar los pagos realizados por el cliente.

Terminada la Asesoría y/o Consultoría el Director de Operaciones debe hacer una evaluación de la satisfacción del servicio prestado, aplicando el formato de evaluación de satisfacción de la excelencia en la prestación del servicio.

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA**



5. DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	<p>Recepción carpeta del contrato a ejecutar: Recibir del proceso Comercial la carpeta del contrato a ejecutar y verificar que la información en la carpeta del cliente este completa y actualizada.</p> <p>En caso de que no se encuentre completa debe devolver al responsable del área de Mercadeo para que la documentación sea completada.</p>	Coordinador de Operaciones	Lista de chequeo de contratos en ejecución para SP
2.	<p>Definición y/o ajuste perfiles de profesionales al proyecto: Definir el perfil de los profesionales de acuerdo con el proyecto a desarrollar.</p> <p>Nota 1: seleccionar el personal del proyecto siguiendo lo establecido según el requerimiento del profesional.</p> <p>Nota 2: Si se cuenta con profesionales se deberá tener en cuenta la evaluación de proveedores de prestación de servicios realizada.</p>	Director de Operaciones	Perfil prestadores de servicios profesionales a proyectos
3.	<p>Elaboración de acta de inicio: A fin de formalizar el inicio del proyecto se debe firmar un acta de inicio, que cuente con un acuerdo y consenso de las partes participantes en el mismo.</p> <p>El acta de inicio establece la fecha de inicio de la ejecución de las actividades asociadas al proyecto.</p> <p>El acta deberá ser firmada por el Director Ejecutivo de la Corporación.</p> <p>Nota: El formato establecido en el</p>	Director de Operaciones	Acta de inicio prestación de servicios

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA**



No.	Actividad	Responsable	Registro
	presente procedimiento solo se diligenciará en caso de que el cliente no lo posea, no obstante todo contrato siempre contará con un acta de inicio.		
4.	Definición/ajuste planeación del proyecto: Una vez formalizado el contrato se procede definir el plan de trabajo y presupuestos.	Director de Operaciones	Plan de trabajo
5.	Ordenes de trabajo: Realizar los contratos de prestación de servicio al equipo de trabajo y realizar las actas de inicio	Director de Operaciones	Contrato prestación de servicios y pólizas Acta de inicio
6.	Coordinación logística: Desarrollar reunión con el equipo de trabajo especificar las funciones de cada integrantes y entregar proyecto e información pertinente al profesional (es) y coordinar con la empresa cliente cuando se requiera los elementos de trabajo e infraestructura requerida para el desarrollo del proyecto.	Director de Operaciones/ Coordinador de operaciones	Acta de reunión
7.	Ejecución de actividades: Ejecutar las actividades definidas en el plan de trabajo del proyecto. Se deben generar informes de avances realizados, como soporte al seguimiento del proyecto y actas de seguimiento las cuales deben estar firmadas por el profesional (prestador de servicios) y la empresa cliente. Estas actas son soporte al informe de ejecución del proyecto. Por cada visita de acompañamiento desarrollada, debe generarse actas de reunión en donde conste el horario, las actividades desarrolladas firmada por las partes	Profesional (Consultor prestador de servicios)	Informe ejecución proyecto - Consultoría Acta de reunión

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA**



No.	Actividad	Responsable	Registro
8.	<p>Seguimiento a la ejecución: Verificar el cumplimiento de las actividades contempladas en el plan de trabajo, a fin de hacer seguimiento al proyecto e identificar oportunidades de mejora y evitar demoras.</p> <p>Esta actividad se apoya en los informes de ejecución presentados por el profesional que esté desarrollando el proyecto.</p>	Director de Operaciones	Plan de trabajo Acta de reunión
9.	<p>Cierre del proyecto: Realizar cierre del proyecto, entregando productos a la empresa e información al Director de Operaciones.</p> <p>El Director de operaciones realiza las actas de finalización de los profesionales que participaron en el proyecto.</p>	Profesional (Consultor)/ Director de operaciones	Informe ejecución proyecto
10.	<p>Evaluación servicio prestado y satisfacción del cliente: Evaluar el servicio prestado en el proyecto y determinar el nivel de satisfacción del cliente.</p> <p>Para el resultado final de la evaluación del servicio se tendrán los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de satisfacción de la excelencia en la prestación del servicio. - Evaluación de proveedores <p>NOTA: El resultado de la evaluación será el insumo para generar la certificación de servicios al profesional cuando lo soliciten.</p>	Director de operaciones	Evaluación de satisfacción de la excelencia en la prestación del servicio. Evaluación de proveedores de servicios profesionales
11.	<p>Acta de finalización: Posterior a la entrega de los resultados finales del proyecto y aprobación del cliente, se procede a desarrollar reunión y</p>	Director de operaciones	Acta de finalización

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA**



No.	Actividad	Responsable	Registro
	protocolizar acta de finalización firmada por las partes.		
12.	Emisión factura: De acuerdo al contrato realizar factura y remitir a la empresa cliente.	Coordinador Administrativo y Financiero	Factura
13.	Archivo Registros: Archivar los registros generados en el desarrollo del presente procedimiento según lo establecido en el Listado Maestro de Registros	Coordinador de Operaciones	Registros custodiados

6. DOCUMENTOS REFERENCIA

Formato Lista de chequeo de contratos en ejecución

Formato Acta de inicio prestación de servicios

Formato Plan de trabajo

Formato Acta de reunión

Formato Informe ejecución proyecto

Formato Acta de Finalización

Formato Evaluación de satisfacción de la excelencia en la prestación del servicio.

Formato Listado Maestro de Registros

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción
1 junio de 2015	Primer Ejemplar

**PROCEDIMIENTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA**



Aprobado por: Claudia Milena Manjarrez, Directora Ejecutiva

Original Firmada

Aprobado por