



Procedimiento de Consultoría



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO DE CONSULTORÍA

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe de Dpto. Técnico-Operativo del Centro de Desarrollo Empresarial	Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria	Secretaría Académica
Lic. Janeth Guadalupe Rodríguez Alejandro	Lic. Cintia Yahat Vázquez Domínguez	Mtra. Magali Lanestosa Alegría



Procedimiento de Consultoría

INDICE

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Diagrama de Procesos.....	3
4. Responsabilidad y Autoridad.....	4
5. Términos y Definiciones.....	4
6. Desarrollo de Actividades.....	5
7. Identificación de Riesgos.....	7
8. Indicadores del Procedimiento	7
9. Documentos Relacionados.....	8
10. Historial de Cambios.....	9
11. Anexos	10

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Procedimiento de Consultoría

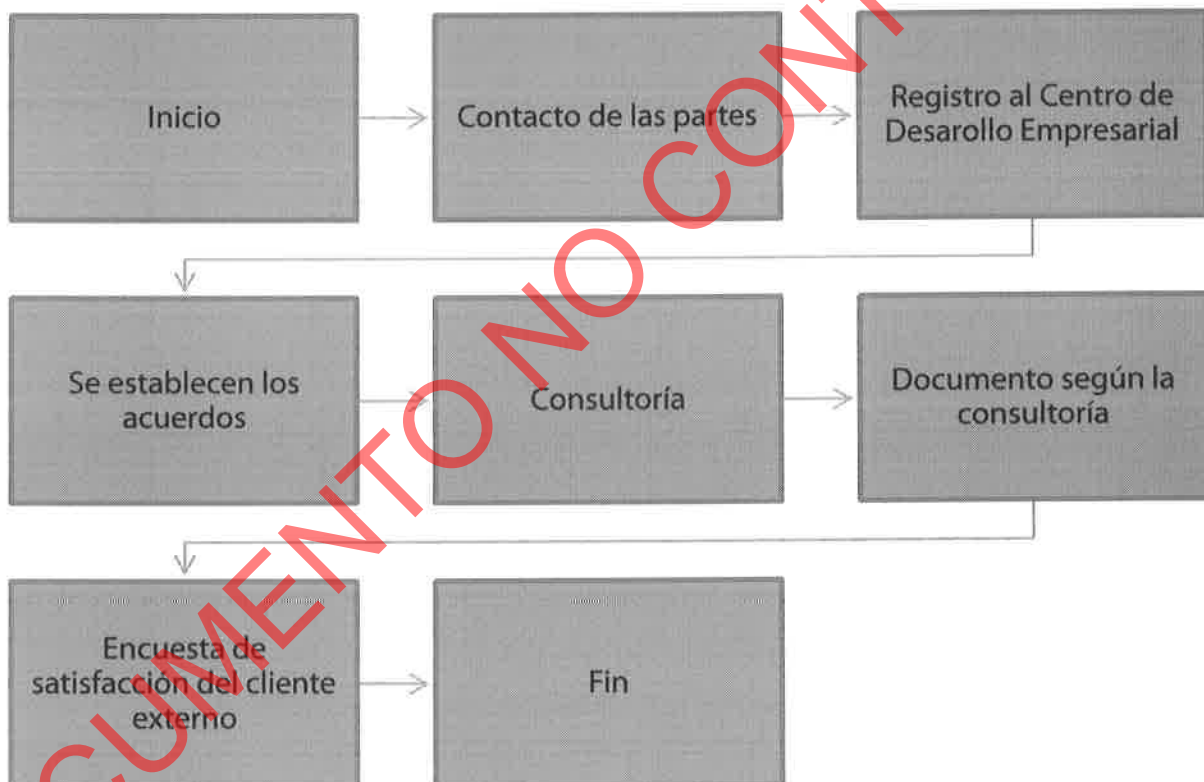
1. Objetivo

Establecer un procedimiento para la planeación, ejecución, control de registros de las personas que solicitan consultoría en el Centro de Desarrollo Empresarial UPGM (CDE).

2. Alcance

Este procedimiento aplica para las personas físicas y morales que desean una consultoría por el CDE. Servicio gratuito.

3. Diagrama de Procesos





Procedimiento de Consultoría

4. Responsabilidad y Autoridad

Coordinación del CDE

- Supervisar el funcionamiento de las áreas del CDE.
- Fomentar la integración de las áreas
- Supervisar las actividades de consultoría

Área Técnica-Operativa del CDE

- Coordinar la operación de la consultoría
- Llevar el control del registro y documentos de generados por la consultoría
- Organizar y coordinar el procedimiento de consultoría en colaboración con la coordinación del CDE.

Área Administrativa

- Apoyar al área técnico-Operativa
- Elaborar base de datos opciones de financiamientos

5. Términos y Definiciones

CDE: Centro de Desarrollo Empresarial UPGM.

Cliente: Estudiantes, empresario/a y empresas constituidas o no.

Consultoría.- Entidad dedicada a asesorar a personas físicas o morales en asuntos como: el marketing, la organización, la fiscalidad, tecnología, etc.

CA: Consultorías atendidas

SCR: Solicitudes de consultorías recibidas

RFC: Registro Federal del Contribuyente

INE: Instituto Nacional Electoral

CURP: Clave Única de Registro de Población

Procedimiento de Consultoría

6. Desarrollo de Actividades

6.1 Contacto entre las partes

El contacto se realiza a través de medio de comunicación como correos electrónicos o llamadas telefónicas: janeth.alejandro@updelgolfo.mx, emprededores@updelgolfo.mx y 933 33 3 2654 Ext. 134. También puede ser de manera presencial en las oficinas del Centro de Desarrollo Empresarial; Edificio de Docencia II Planta Alta, Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

Al ser presencial la persona deberá registrarse en la **Bitácora al Centro de Desarrollo Empresarial Formato PR-CDE-01-F07**.

6.2 Registro al Centro de Desarrollo Empresarial

El registro se realiza a través de la siguiente liga:

<https://goo.gl/forms/YDXoib67qtxRdxWh2> formato **PR-CDE-01-F02 Registro al Centro de Desarrollo Empresarial** esto lo realiza el/la cliente quien recibirá la consultoría.

6.3 Se establece los acuerdos

El/la cliente y el departamento técnico-operativo acuerdan la fecha para la primera sesión de consultoría.

Cita se registra en **Bitácora al Centro de Desarrollo Empresarial Formato PR-CDE-01-F07** y se notifica por correo electrónico.

6.4 Consultoría

El/la cliente entrega toda la documentación requerida para poder brindar la consultoría; los documentos pueden varias dependiendo el tipo de consultoría, usualmente se solicitan los siguientes:

- Copia de la INE (ambos lados)
- Copia de la CURP (Ambos lados)
- Comprobante de Domicilio
- Copia del RFC*

Se realiza la consultoría, esta queda registrada bajo el formato **PR-CDE-02-F1 Formato de Minuta de trabajo**.



Procedimiento de Consultoría

Las sesiones de consultoría pueden ser una sola o las veces que se requiera, depende del tipo de consultoría que desee la persona.

Se considera abandono cuando el/la cliente no asiste a tres sesiones seguidas, se le notifica mediante correo electrónico.

6.5 Documentos de consultoría

El departamento técnico-operativo resguarda la documentación generada por la consultoría, si la consultoría genera un documento o acuse por una instancia externa, esta se le entrega al/el cliente y queda una copia en el archivo.

6.8 Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo

El día que se concluye la consultoría el/la cliente debe hacer una evaluación al servicio prestado, mediante la Encuesta de Medición de la Satisfacción en línea, <https://goo.gl/forms/LxuvCZYghZ8Ptvxm2> formato PR-CDE-01-F09 Encuesta de satisfacción del cliente externo.

Después de los resultados obtenidos son analizados estadísticamente para conocer la satisfacción del cliente y en que se debe mejorar.

Procedimiento de Consultoría

7. Identificación de Riesgos

Consultoría						
Proceso	Subproceso	Riesgo detectado	Responsable	Criticidad	Alternativa	Tiempo de ejecución
Vinculación y Extensión Universitaria	Consultoría	No atender las citas programadas por realizar otras actividades comisionadas sin previo aviso.	Dpto. Técnico-Operativo	Media	Notificarle a/la cliente y establecer otra fecha	1 semana
Vinculación y Extensión Universitaria	Consultoría	El/la cliente no acuda a la cita.	Dpto. Técnico-Operativo	Baja	Notificarle a/la cliente y establecer otra fecha	1 semana
Vinculación y Extensión Universitaria	Consultoría	Que la plataforma no esté funcionando	Dpto. Técnico-Operativo	Media	Llamar a la dependencia correspondiente para informar o enviar correo electrónico	1 día
Vinculación y Extensión Universitaria	Consultoría	Que el/la cliente no entregue a tiempo los documentos necesarios para llevar a cabo la consultoría	Dpto. Técnico-Operativo	Alta	Notificarle a/la cliente que al no entregar a tiempo, las fechas se pueden pasar.	1 semana
Vinculación y Extensión Universitaria	Consultoría	Que se vaya la energía eléctrica	Dpto. Técnico-Operativo	Baja	Esperar a que regrese o bien continuar al siguiente día	2 días
Vinculación y Extensión Universitaria	Consultoría	No atender las actividades establecidas por asignación de otras actividades no programadas	Dpto. Técnico-Operativo	Alta	Notificar a la dirección para buscar estrategias que permitan atender las actividades	3 días

8. Indicadores del Procedimiento

Nombre: Porcentaje de consultorías atendidas

Concepto: Atender las solicitudes recibidas para consultoría de personas con actividades empresariales o emprendimiento.

Algoritmo:

$$PCA = (CA/SCR) \times 100$$

CA: Consultorías atendidas

SCR: Solicitudes de consultorías recibidas

**Procedimiento de Consultoría****Metas:**

Atender el 80 % de las solicitudes de consultorías recibidas.

9. Documentos Relacionados**Registros**

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CDE-01-F02	Registro al Centro de Desarrollo Empresarial	2 años	Área Técnica- Operativa	Oficinas del CDE
PR-CDE-01-F07	Bitácora de visita al Centro de Desarrollo Empresarial	2 años	Área Técnica- Operativa	Oficinas del CDE
PR-CDE-02-F01	Formato de Minuta de Trabajo	2 años	Área Técnica- Operativa	Oficinas del CDE
PR-CDE-01-F09	Encuesta de satisfacción del Cliente Externo	2 años	Área Técnica- Operativa	Oficinas del CDE

Procedimientos

Clave	Nombre
NA	

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
NA	

Otros Documentos / leyes, reglamentos, normas y procedimientos normativos que apliquen

Clave	Nombre
NA	



Procedimiento de Consultoría

10. Historial de Cambios

			Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizo

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Procedimiento de Consultoría

11. Anexos

Anexo 1. PR-CDE-01-F02 Registro al Centro de Desarrollo Empresarial



Registro al Centro de Desarrollo Empresarial

Universidad Politécnica del Golfo de México

PROCESO 1900

Datos del Emprendedor

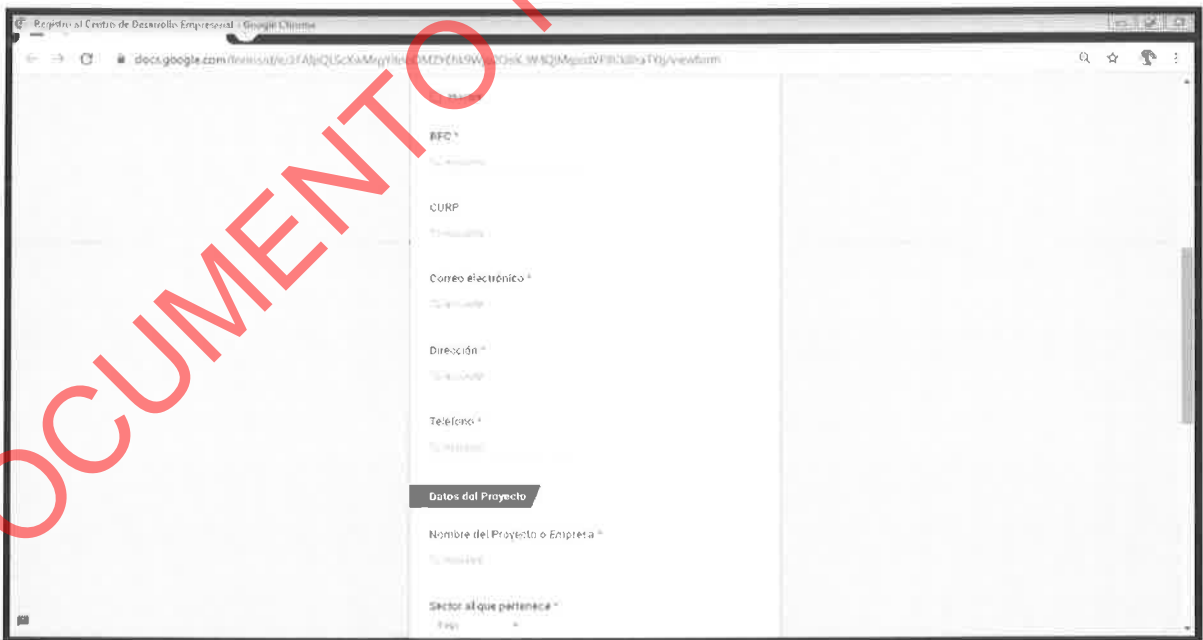
Servicio *

Nombre *

Edad *

Sexo *

Hogar *



Registro al Centro de Desarrollo Empresarial

RFC *

CURP *

Correo electrónico *

Dirección *

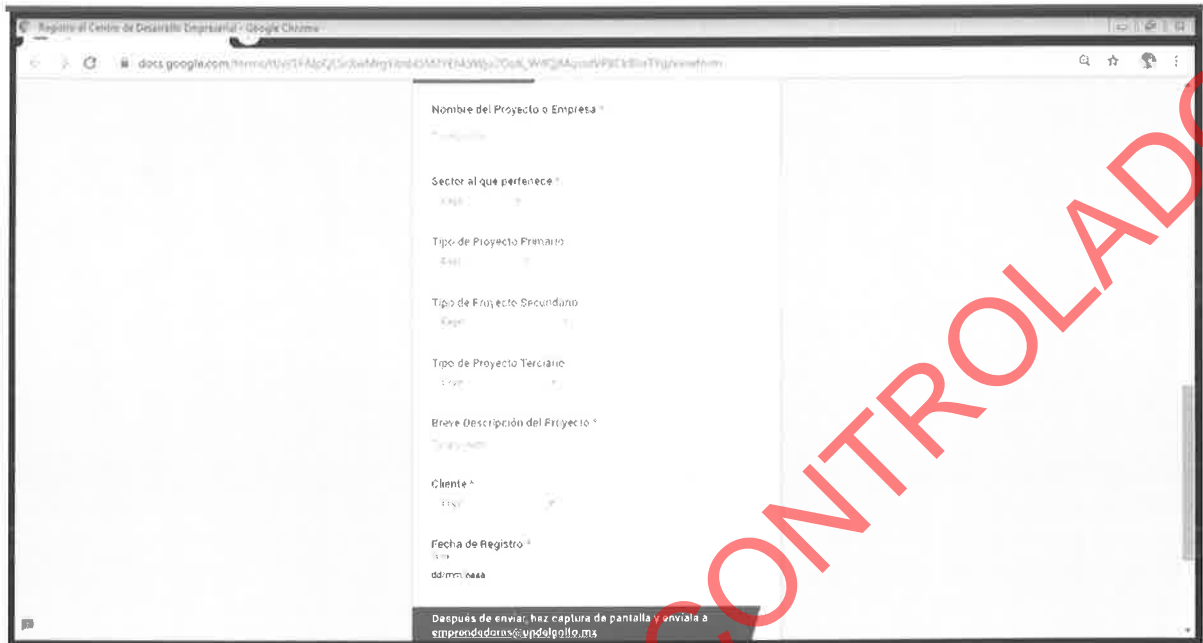
Teléfono *

Datos del Proyecto

Nombre del Proyecto o Empresa *

Sector al que pertenece *

Procedimiento de Consultoría



Registro al Centro de Desarrollo Empresarial - Google Docs

docs.google.com/Item/1F4bQZSjwMng1jnd45M7VNAWb27Gul_WfQ2MAgostV9Eck8BnTfjJvvef6m

Nombre del Proyecto o Empresa *

Sector al que pertenece *

Tipo de Proyecto Primario

Tipo de Proyecto Secundario

Tipo de Proyecto Terciario

Breve Descripción del Proyecto *

Cliente *

Fecha de Registro *

Después de enviar, haz captura de pantalla y envíala a emprendedores@updelgolfo.mx

Guía de llenado

1.- El solicitante deberá llenar la información que se expresa claramente en cada una de las preguntas del formato de registro al Centro de Desarrollo Empresarial.

Procedimiento de Consultoría

Anexo 2. PR-CDE-01-F07 Bitácora de Visita al Centro de Desarrollo Empresarial

1   #SoyEmprendedor

Fecha	Nombre/Proyecto	Asunto	Hora	Firma

CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO
TEL: 933 433 3554 Ext. 136
www.updelgolfo.mx | cdem@updelgolfo.mx
Carretera Federal Toluca-Estado del Golfo Km. 571/Avda. Monte Almirante F. 85007 Toluca, Toluca, México

2   #SoyEmprendedor

Semana:			Mes:
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
Viernes	Sábado	Domingo	Notas:

CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO
TEL: 933 433 3554 Ext. 136
www.updelgolfo.mx | cdem@updelgolfo.mx
Carretera Federal Toluca-Estado del Golfo Km. 571/Avda. Monte Almirante F. 85007 Toluca, Toluca, México

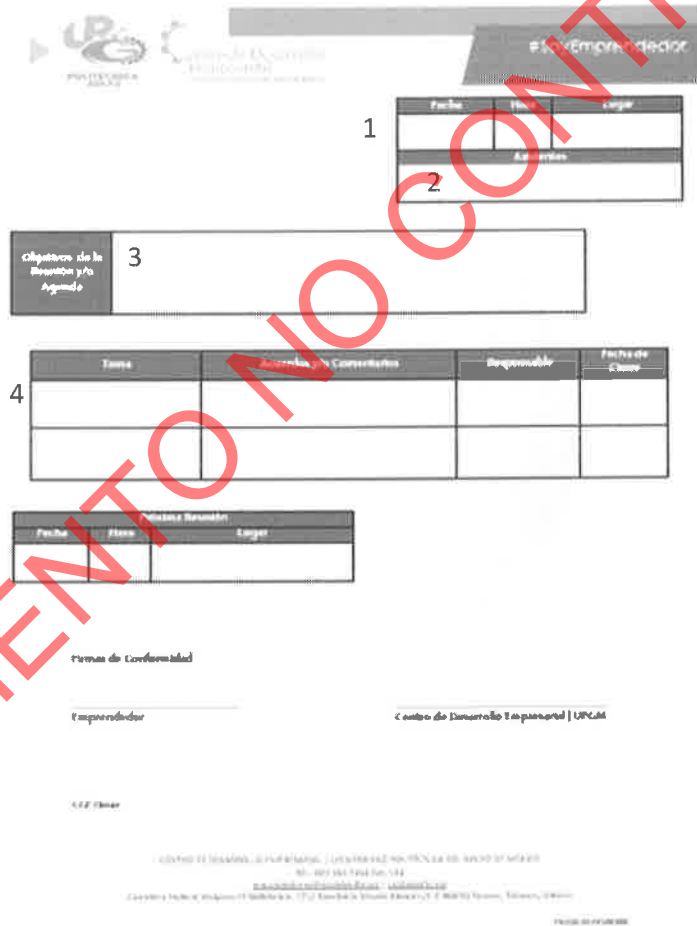


Procedimiento de Consultoría

Guía de llenado

- 1.- El/la cliente deberá colocar los datos que se muestran expresamente en la lista de bitácora de visita al Centro de Desarrollo Empresarial
- 2.- El Departamento técnico-operativo del CDE debe llevar el control y mantener actualizada el calendario semanal de la bitácora de visita al Centro de Desarrollo Empresaria.

Anexo 3. PR-CDE-02-F1 Minuta de Trabajo



The form is titled 'Minuta de Trabajo' and includes the following sections:

- 1:** A table with columns 'Fecha', 'Hora', and 'Lugar' for recording meeting details.
- 2:** A section for 'Asistentes' (Attendees).
- 3:** A section for 'Objetivos de la Reunión y/o Agenda' (Meeting Objectives and Agenda).
- 4:** A table with columns 'Tema', 'Asistencia y Contribución', 'Responsable', and 'Fecha de Cierre' for tracking meeting topics and responsibilities.
- 5:** A table with columns 'Fecha', 'Hora', 'Asistencia', and 'Lugar' for recording meeting details.

At the bottom, there are signature lines for 'Emprendedor' and 'Centro de Desarrollo Empresarial | UNCGM', along with a 'Fecha de Emisión' field.

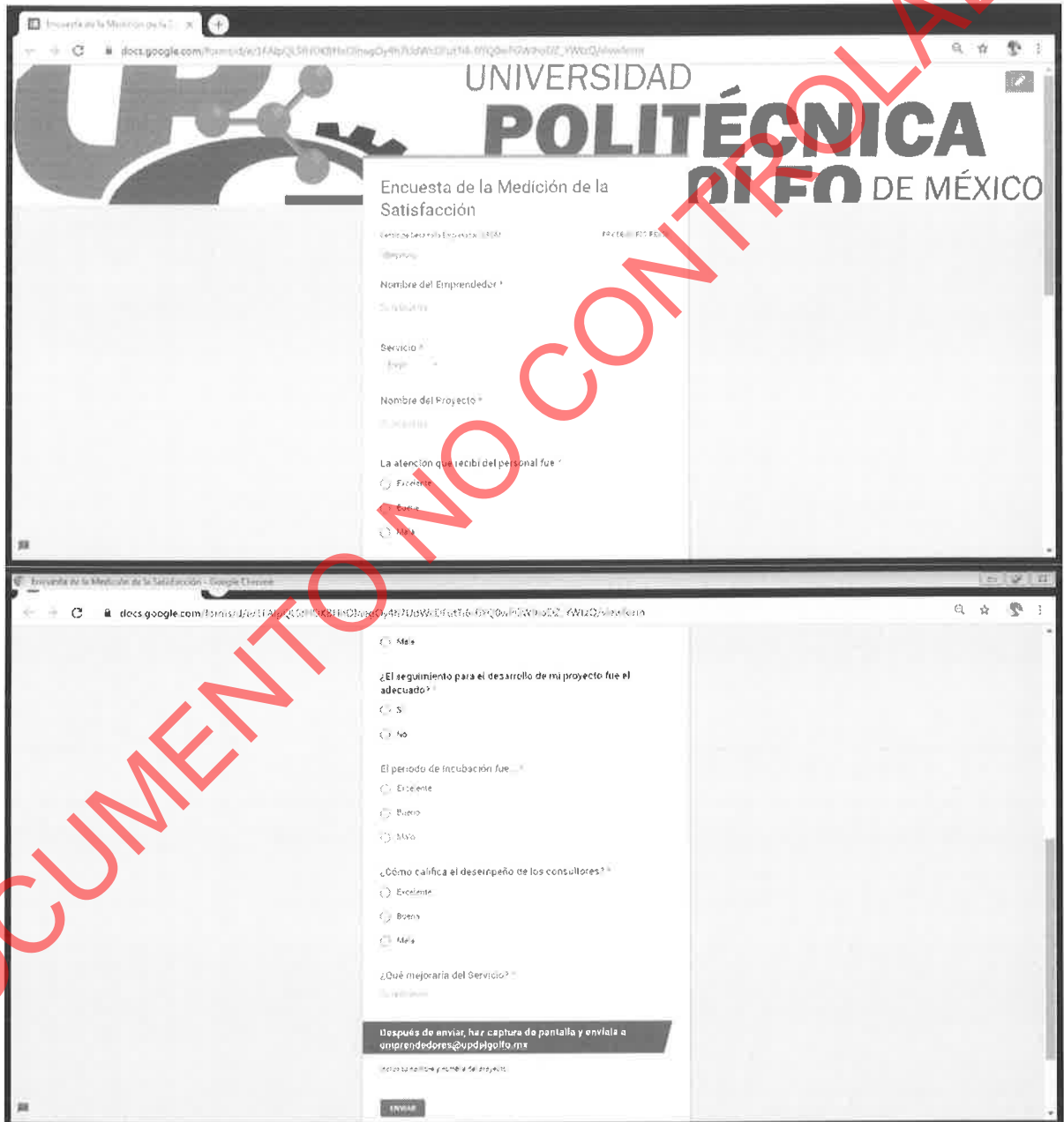
Guía de llenado

- 1.- Colocar la fecha en que se lleva la reunión
- 2.- Mencionar a los asistentes (emprendedor(es) y consultor(es)).

Procedimiento de Consultoría

3.- Colocar el tema que se trató, así como a los acuerdos que se llegaron, los trabajos realizados o tareas asignadas a elaborar, mencionar quién es el responsable de atenderla y la fecha en que deberá entregar.

Anexo 4. PR-CDE-01-F10 Formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DEL GOLFO DE MÉXICO

Encuesta de la Medición de la Satisfacción

Centro de Desarrollo Empresarial

Nombre del Emprendedor *

Servicio *

Nombre del Proyecto *

La atención que recibí del personal fue *

Excelente

Bueno

Malo

¿El seguimiento para el desarrollo de mi proyecto fue el adecuado? *

Sí

No

El periodo de incubación fue... *

Excelente

Bueno

Malo

¿Cómo califica el desempeño de los consultores? *

Excelente

Bueno

Malo

¿Qué mejoraría del Servicio? *

Después de enviar, haz captura de pantalla y envía a emprendedores@updelgolfo.mx

Indica la fecha y número de proyecto.

ENVIAR

Guía de llenado

1.- El solicitante deberá llenar la información que se expresa claramente en cada una de las preguntas del formato de registro al Centro de Desarrollo Empresarial.