1. OBJETIVO

Establecer los insumos, actividades y responsabilidades para la aplicación del diagnóstico técnico, resolución, diseño y evaluación de Asistencias Técnicas en unidades productivas.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Una asistencia técnica se puede realizar bajo dos tipos de producto, la Asesoría Técnica y el Servicio Tecnológico, que generalmente se imparten en la Unidad Productiva que es la entidad física de carácter técnico o tecnológico establecido para la producción de un bien o para suministrar un servicio. Ésta puede ser una empresa o una organización pública o privada.

La Asesoría Técnica es un proceso de capacitación dirigido a la/s persona/s que necesiten complementar competencias requeridas para incrementar el desempeño laboral impactando directamente en una mejora significativa de la productividad, calidad y la competitividad de la Unidad Productiva y el Servicio Tecnológico es un conjunto de actividades dirigidas a resolver alguna situación específica en un proceso o producto de la Unidad Productiva. Si el servicio tecnológico corresponde al ámbito de un Colegio Profesional no debe ser atendido por la Institución, ejemplo: diseño de plano, diseño y distribución de planta, diseño de proceso, diseño de infraestructura, instalación de equipo, auditoría, entre otros.

Se podrá utilizar más de una vez un mismo diseño de asistencia técnica, excepcionalmente, cuando el problema productivo del diagnóstico que sustentó la asistencia técnica original sea similar al problema productivo detectado en otras unidas productivas. El diseño de asistencias técnica que se reutilice no debe tener más de un año de elaborado e ingresado en el SISER.

En los siguientes apartados se describen las actividades para realizar diagnóstico técnico, resolución, diseño y evaluación de Asistencias Técnicas en unidades productivas

En el apartado 2.1 se indica cómo se tramita la solicitud de la Unidad Productiva hasta el Núcleo de Formación y Servicio Tecnológico (NFST) y cómo se realiza el Diagnóstico Técnico.

En el apartado 2.2 se indica cómo se elabora el diseño de los servicios de Asistencia Técnica.

En el apartado 2.3 se indica cómo se evalúan las asistencias técnicas.

2.1. Atención a solicitud y aplicación de diagnóstico técnico en la Unidad Productiva.

Insumos	Actividad	¿Cómo se hace?	Resultado
FR GR 01 "Solicitud de servicios de capacitación y formación profesional"	Recepción de la solicitud en el Núcleo por parte de la Unidad Regional	La persona encargada del PGT recibe, por parte de la Unidad Regional, la solicitud de atención planteada en el **FR GR 01** "**Solicitud de servicios de capacitación y formación profesional"** analiza la solicitud, y asigna a una persona docente que realice un filtro previo para explorar el o los posibles problemas a resolver que justifiquen la realización del diagnóstico técnico. Este filtro previo se hace vía telefónica y la persona docente asignada presenta los resultados a la persona encargada del PGT, quien determina si procede o no la aplicación del diagnóstico técnico. **Si procede**, la persona docente asignada gestiona lo pertinente para la realización del diagnóstico técnico. Si **no procede** se justifica por escrito a la Unidad Regional, para que ésta informe a la Unidad Productiva. Nota: cuando el NFST no cuente con el recurso humano para la atención del diagnóstico técnico, la persona encargada del PGT devuelve la solicitud FR GR 01 "Solicitud de Servicios de Capacitación y Formación Profesional" a la Unidad Regional, detallando las razones mediante oficio o correo electrónico por las cuales no se puede ofrecer la atención solicitada.	
Información suministrada por la Unidad Productiva. FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico"	Realización del diagnóstico técnico	La persona docente asignada realiza el diagnóstico técnico completando el FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico" siguiendo los pasos que se establecen a continuación: a. Coordina con la Unidad Productiva la visita para la realización del diagnóstico técnico. b. Prepara la documentación necesaria para la visita y gestiona el apoyo logístico (transporte y viáticos) Se traslada a la Unidad Productiva y completa el FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico" y el FR ACAL 05 "Hoja de asistencia". Para la recolección de datos e información útil durante el diagnóstico técnico. c. En caso de evidenciarse la necesidad de oferta específica, la persona docente asignada completa el Anexo I del FR GFST 02 Diagnóstico Técnico. d. Después de realizada la visita a la Unidad Productiva, la persona docente asignada cuenta con un máximo de cinco días hábiles	FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico completo" y el FR ACAL 05 "Hoja de asistencia"

		para presentar los resultados del diagnóstico técnico a la persona encargada del PGT, incluidos los formularios del caso. **Nota:** En los casos de los diagnósticos técnicos aplicados a unidades productivas que son casa matriz y donde el problema productivo es el mismo para sus sucursales, filiales dependientes; se realiza un único diagnóstico y diseño de asistencias técnicas requeridas. El tiempo máximo para realizar el diagnóstico técnico es de 30 días hábiles una vez recibido el FR GR 01 "Solicitud de servicios de capacitación y formación profesional" en el NFST por parte de la Unidad Regional, excepto, en aquellos casos en que la Unidad Productiva exprese que no desea ser atendida dentro del plazo indicado; para lo que la persona docente asignada notifica mediante correo electrónico a la persona encargada de PGT, las justificaciones señaladas.	
FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico"	Resolución del diagnóstico técnico	La persona Encargada del PGT analiza el diagnóstico técnico junto con la persona docente que lo aplicó y emite la resolución. Como resolución del diagnóstico técnico, se procede según los escenarios siguientes para la atención con: a. Servicios de la oferta actual (programa, módulo, certificación**).** La persona encargada del PGT~~,~~ traslada a la persona encargada de Planificación de la Unidad Regional en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de resolución del diagnóstico técnico, el FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico" con la resolución del diagnóstico técnico, para que se considere la necesidad en la programación regional correspondiente. b. Asistencia técnica (diseño de Asesoría Técnica y planificación de Servicio Tecnológico). La persona encargada de PGT asigna a la persona docente que tendrá a cargo el diseño del servicio. c. Nuevos diseños de Módulos y programas de capacitación): La persona encargada del PGT traslada el FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico" con la resolución a la persona encargada del PPE, para que de acuerdo con la capacidad de recurso humano y prioridad en la planificación de las metas proceda con el diseño que corresponda. Al finalizar el diseño la persona encargada de PPE lo	FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico" con la resolución

		traslada a la regional correspondiente, mediante el medio más inmediato. El PPE comunica mediante oficio a la Jefatura de la Unidad cuando se diseña el servicio d. Atención inmediata, ÚNICAMENTE con previa autorización por la persona encargada del PGT, y cuando se realice un diagnóstico técnico en una Unidad Productiva con acceso difícil, sea por distancia, por transporte; que el problema productivo pueda ser resuelto de forma inmediata, como asesoría o servicio tecnológico; en un plazo no mayor a siete horas y durante el tiempo de realización del diagnóstico técnico. La persona docente asignada, completa el Anexo II del FR GFST 02 Diagnóstico Técnico. La persona encargada del PGT comunica por escrito, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, a la persona encargada de planificación de la Unidad Regional que la atención a la Unidad Productiva está finalizada. e. No procede, esta opción aplica cuando la resolución del problema productivo no está al alcance de la Institución o del Núcleo Tecnológico. La persona Encargada del PGT comunica por escrito, en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de resolución del diagnóstico técnico, a la persona encargada de planificación de la Unidad Regional las razones por las cuales no procede la atención, y remite el FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico" debidamente completado y firmado.	

2.2. Diseño del Servicio de asistencia técnica

Insumos	Actividad	¿Cómo se hace?	Resultado
FR GFST 02 "Diagnóstico Técnico" aprobado por la persona encargada del PGT FR GFST 06 "Diseño de Asesoría Técnica" FR GFST 34 "Servicio Tecnológico"	Diseño del servicio de acuerdo con la resolución del diagnóstico técnico.	La persona encargada del PGT, asigna a la o las personas docentes que realizan el diseño del servicio utilizando el FR GFST 06 "Diseño de Asesoría Técnica" y/o FR GFST 34 "Servicio Tecnológico". La persona docente asignada diseña el Servicio a partir de la resolución e información del Diagnóstico Técnico y lo entrega a la persona encargada del PGT. Se recomienda que la persona que realiza el diagnóstico técnico, sea la que diseña las asistencias técnicas requeridas y las ejecuta. La persona encargada del PGT revisa, verifica, aprueba y digita la información del diseño en el SISER y, en caso necesario en el SIREMA.	Asesoría técnica diseñada en FR GFST 06 "Diseño de Asesoría Técnica" FR GFST 34 "Servicio Tecnológico"

		La persona encargada del PGT comunica por escrito, en un plazo no mayor a diez días hábiles, a la persona encargada de planificación de la Unidad Regional que la asistencia técnica está diseñada con el código respectivo. **Nota:** Para el diseño de la asesoría técnica y planificación del servicio tecnológico, se cuenta con 30 días hábiles, a partir de la resolución del diagnóstico. **Nota:** No puede asignarse el mismo nombre a dos o más asistencias técnicas con códigos diferentes.	

2.3. Evaluación del servicio de asistencia técnica

Insumo	Actividad	¿Cómo se hace?	Resultado
Reporte del SISER de las asistencias técnicas ejecutadas. FR GFST 39 "Evaluación de Asistencias Técnicas"	Evaluación del servicio de asistencia técnica	La persona encargada del PGT, asigna la persona docente para que realice la evaluación de los servicios de asistencia técnica ejecutados mediante el FR GFST 39 "Evaluación de Asistencias Técnicas". Las evaluaciones se realizan de la siguiente manera: ➢ En forma presencial, para lo que se entrega como evidencia el FR ACAL 05 "Hoja de asistencia", firmada por cada una de las personas evaluadoras. ➢ Mediante correo electrónico, manteniendo la evidencia de la actividad. La persona encargada del PGT realiza un informe final anual con los resultados obtenidos en las evaluaciones de las asistencias técnicas y las oportunidades de mejora, el cual remite a la persona encargada del Núcleo Tecnológico. En el caso de considerarse necesario y de ser posible, la persona encargada del PGT toma las acciones inmediatas. Nota: Para realizar la evaluación de la asistencia técnica se cuenta con un período entre 20 días hábiles y no mayor a 80 días hábiles posteriores a la ejecución del servicio.	FR GFST 39 "Evaluación de Asistencias Técnicas" FR ACAL 05 "Hoja de asistencia". Correos electrónicos. Informe de resultados y oportunidades de mejora, en el caso que corresponda.