

PROVEER SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Versión 1



CONTENIDO

Sumario	3
Diagrama	4
Tareas y eventos	
Registrar Solicitud del Cliente	5
Analizar Solicitud del Cliente	5
Definir Alcance y Preparar Cotización	6
Validar Cotización	7
El Cliente Aprueba la Cotización y el Alcance	7
Proveer Servicios de Consultoría	8
Validar Servicios Entregados	9
Realizar revisión posterior a la consultoría	9
Verificar información de facturación	10
Cuentas por cobrar	11
Consultoría	12
Ejecutantes	
Solicitante del Cliente	13
Consultor	13
Gerente de Contratos	14

Nombre	Proveer Servicios de Consultoría
Versión	1
Autor	James Carter
Propietario	
Categoría (opcional)	Sp - traducción ChatGPT
Fecha de Creación	14/04/2025 5:44

Descripción

El **proceso Proveer Servicios de Consultoría** describe el flujo de trabajo completo para gestionar un contrato de consultoría, desde el momento en que un cliente presenta una solicitud hasta la finalización de la entrega del servicio y la transición a la facturación.

El proceso comienza con el **Solicitante del Cliente** presentando una solicitud formal de servicio, la cual es revisada por el **Consultor** para evaluar su claridad, viabilidad y alineación con las capacidades internas. Un punto de decisión evalúa si el alcance está claramente definido; si no es así, el proceso vuelve atrás para aclaraciones.

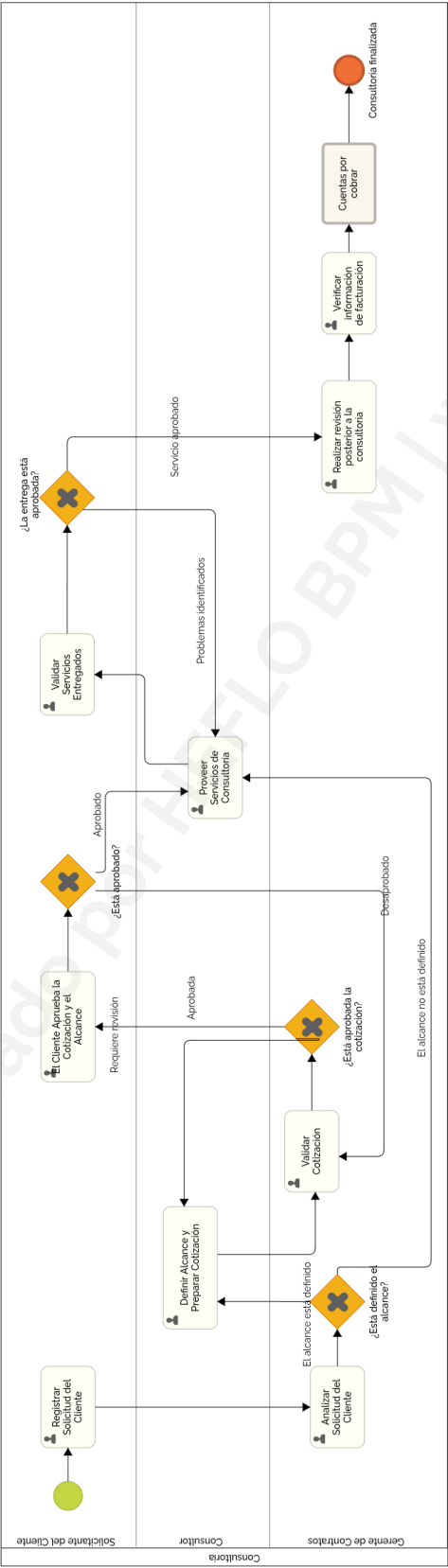
Una vez que el alcance está bien definido, el **Consultor** prepara una cotización detallada, la cual es revisada y validada internamente por el **Gerente de Contratos**. Si es necesario, la cotización se revisa; de lo contrario, se envía al cliente para su aprobación.

Tras la aprobación del cliente, el **Consultor** entrega los servicios de consultoría acordados. Al finalizar, el **Solicitante del Cliente** valida los servicios. Un punto de decisión final verifica si la entrega está completamente aprobada. Si se identifican problemas, el proceso incluye un ciclo correctivo; de lo contrario, se realiza una revisión post-consultoría.

El **Gerente de Contratos** luego verifica toda la información relacionada con la facturación, tras lo cual se activa un subproceso dedicado — **Gestionar Facturación** — para manejar la facturación.

El proceso concluye con un evento final que marca el compromiso como completado: **"Consultoría Completada."**

Diagrama



TAREAS Y EVENTOS

Registrar Solicitud del Cliente

Ejecutante
Solicitante del Cliente

Esta tarea consiste en recopilar y registrar la solicitud inicial de servicio de consultoría presentada por el cliente. Generalmente incluye la recopilación de información clave, como el nombre del cliente, detalles de contacto, el tipo de servicio de consultoría requerido, una breve descripción del problema o necesidad, y cualquier plazo o restricción preferida.

La solicitud generalmente se ingresa en un sistema dedicado (por ejemplo, CRM o plataforma de solicitudes de servicio) y se le asigna un número de referencia único. El objetivo es asegurar que la solicitud se capture formalmente, sea rastreable y esté lista para una posterior calificación o evaluación.

Entradas:

- Comunicación del cliente (correo electrónico, llamada telefónica, formulario web)
- Detalles de la solicitud inicial

Salidas:

- Solicitud registrada en el sistema
- ID único de solicitud
- Notificación al equipo de coordinación de consultoría

Analizar Solicitud del Cliente

Ejecutante
Gerente de Contratos

El **Gerente de Contratos** verifica la solicitud para determinar si requiere aprobación de alcance y cotización.

También se determina si el alcance de la consultoría estará cerrado en este momento o no. Si el alcance está cerrado, el número de horas previamente cotizado se considerará como válido. En caso contrario, se cobrará al cliente el número estándar de horas, además de la cantidad estipulada para entregar el servicio.

Definir Alcance y Preparar Cotización

Ejecutante
Consultor

Esta tarea implica definir con precisión el alcance del compromiso de consultoría y preparar una cotización detallada para el cliente. El equipo de consultoría documenta los entregables, los resultados esperados, el cronograma estimado, los recursos necesarios y cualquier suposición o exclusión.

Con base en esta información, se genera una cotización que incluye un desglose de costos, la estructura de facturación (por ejemplo, tarifa fija, tarifa diaria) y los términos y condiciones aplicables. La cotización puede prepararse utilizando una plantilla estándar y, a menudo, está sujeta a validación interna antes de ser enviada al cliente.

Entradas:

- Solicitud aclarada del cliente
- Modelos de precios estándar
- Directrices para la definición del alcance

Salidas:

- Alcance del proyecto documentado
 - Cotización formal o propuesta comercial
 - Aprobación interna (si es necesaria)
-

Validar Cotización

Ejecutante
Gerente de Contratos

Esta tarea consiste en revisar la cotización preparada para asegurar su exactitud, completitud y cumplimiento con las directrices internas antes de enviarla al cliente. Dependiendo de las reglas de la organización, la validación puede involucrar uno o varios niveles de aprobación (por ejemplo, por un gerente de consultoría, el departamento de finanzas o un asesor legal).

La revisión típicamente verifica si la fijación de precios es correcta, si el alcance se alinea con las necesidades del cliente y si todos los términos están debidamente definidos. Si se encuentran problemas, la cotización se devuelve al preparador para que realice los ajustes necesarios.

Entradas:

- Cotización preliminar
- Definición del alcance
- Políticas de precios y matriz de aprobación

Salidas:

- Cotización validada lista para ser enviada al cliente
- Comentarios o solicitudes de cambio (si es rechazada)

El Cliente Aprueba la Cotización y el Alcance

Ejecutante
Solicitante del Cliente

Esta tarea representa la revisión y aprobación formal por parte del cliente del alcance propuesto y la cotización de consultoría. Después de recibir la propuesta finalizada, el cliente evalúa si el alcance de los servicios, la fijación de precios y las condiciones cumplen con sus expectativas y limitaciones internas.

PROVEER SERVICIOS DE CONSULTORÍA

El cliente puede responder con una aprobación, solicitar ajustes o rechazar la propuesta. Si se aprueba, el proyecto puede comenzar oficialmente. Si se necesitan ajustes, el proceso puede regresar a la fase de revisión de la cotización.

Entradas:

- Cotización y alcance validados
- Retroalimentación del cliente o revisión interna (por parte del cliente)

Salidas:

- Confirmación de aprobación del cliente
- Retroalimentación para revisión (si es aplicable)
- Decisión de continuar/no continuar para el lanzamiento del proyecto

Proveer Servicios de Consultoría

Ejecutante
Consultor

Esta tarea implica la entrega real de los servicios de consultoría según lo acordado en el alcance y la cotización aprobados. El equipo de consultoría trabaja de acuerdo con los objetivos, cronograma y entregables definidos. Las actividades pueden incluir análisis de datos, talleres, sesiones de estrategia, diseño de soluciones e informes de progreso, dependiendo del tipo de consultoría proporcionada.

A lo largo del compromiso, se mantiene la comunicación con el cliente para asegurar la alineación y satisfacción. Cualquier desviación del plan original puede requerir ajustes o solicitudes de cambio formales.

Entradas:

- Cotización y alcance aprobados
- Equipo de consultoría asignado
- Plan del proyecto (si es aplicable)

Salidas:

- Servicios de consultoría entregados

- Informes de progreso y retroalimentación del cliente
- Entregables finales

Validar Servicios Entregados

Ejecutante
Solicitante del Cliente

Esta tarea consiste en revisar y confirmar que los servicios de consultoría se hayan entregado de acuerdo con el alcance aprobado, el cronograma y las expectativas de calidad. Puede incluir verificaciones internas, reuniones de cierre del proyecto o aceptación formal por parte del cliente.

Si el cliente está involucrado, se recopila su retroalimentación o firma formal de aceptación. En algunos casos, una encuesta de satisfacción o revisión del informe final puede ser parte de este paso. El objetivo es asegurar que el compromiso esté completo y que ambas partes estén de acuerdo con la entrega exitosa.

Entradas:

- Entregables finales
- Informe del proyecto o servicio
- Retroalimentación del cliente (si es aplicable)

Salidas:

- Confirmación de validación del servicio
- Formulario de aceptación firmado o aprobación final
- Notas de mejora potencial o problemas identificados

Realizar revisión posterior a la consultoría

PROVEER SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Ejecutante
Gerente de Contratos

Esta tarea se centra en revisar todo el compromiso de consultoría una vez finalizado. El objetivo es evaluar la efectividad de la prestación del servicio, identificar lo que funcionó bien y resaltar las áreas de mejora. La revisión puede incluir una sesión interna de retroalimentación con el equipo de consultoría, así como el análisis de comentarios del cliente.

Este paso es esencial para capturar las lecciones aprendidas, mejorar futuros compromisos y actualizar prácticas o metodologías internas.

Entradas:

- Retroalimentación final del cliente
- Documentación del compromiso (alcance, entregables, cronograma)
- Perspectivas internas del equipo

Salidas:

- Informe de revisión posterior a la consultoría
- Lecciones aprendidas
- Sugerencias para mejoras en procesos o servicios

Verificar información de facturación

Ejecutante
Gerente de Contratos

Esta tarea garantiza que todos los datos relacionados con la facturación estén completos, sean precisos y estén alineados con la cotización aprobada y los términos acordados con el cliente. Incluye la verificación de los datos de facturación del cliente, las condiciones de pago, el método de facturación (por ejemplo, tarifa fija, por tiempo) y cualquier instrucción especial.

Este paso es fundamental antes de proceder con la emisión de la factura, para evitar demoras, disputas o errores. Dependiendo de la organización, esta tarea puede ser

responsabilidad del equipo financiero o de administración de consultoría.

Entradas:

- Cotización aprobada
- Preferencias de facturación del cliente
- Documentación del compromiso

Salidas:

- Información de facturación verificada
- Autorización para generación de factura
- Notificación al equipo financiero o de facturación

Cuentas por cobrar

Ejecutante
Gerente de Contratos

El proceso de Cuentas por Cobrar abarca todas las actividades relacionadas con la generación, emisión y seguimiento de facturas al cliente tras la finalización de los servicios de consultoría. Garantiza que la facturación se realice de manera precisa, conforme a la cotización aprobada y a la información de facturación verificada.

Este proceso puede incluir la creación de la factura, validación por parte del área financiera, envío de la factura al cliente y actualización de los sistemas internos. También puede implicar acciones de seguimiento, como el monitoreo de pagos y la comunicación con el cliente en caso de inconvenientes.

Este subproceso se activa una vez finalizado el compromiso de consultoría y confirmados todos los detalles de facturación.

Disparadores:

- Finalización de los servicios de consultoría
- Verificación de la información de facturación

Salidas:

PROVEER SERVICIOS DE CONSULTORÍA

- Factura enviada
- Transacción registrada en los sistemas financieros
- Acuse de recibo del cliente (si corresponde)

Consultoría

EJECUTANTES

Solicitante del Cliente

El **Solicitante del Cliente** es la persona o entidad del lado del cliente que inicia la solicitud de consultoría. Esta persona proporciona el contexto empresarial inicial, describe la necesidad de los servicios de consultoría y colabora a lo largo del proceso para asegurar que se cumplan las expectativas. El **Solicitante del Cliente** también es responsable de revisar la propuesta, aprobar el alcance y la cotización, y validar la entrega final.

Responsabilidades:

- Presentar la solicitud inicial de consultoría
- Proporcionar contexto, requisitos y expectativas
- Revisar y aprobar la cotización y el alcance
- Validar los servicios de consultoría entregados

Consultor

El **Consultor** es responsable de analizar la solicitud del cliente, definir el alcance del trabajo y entregar los servicios de consultoría. El **Consultor** trabaja estrechamente con el **Solicitante** y el **Gerente de Contratos** para asegurar que el compromiso cumpla con los objetivos definidos y se complete de manera efectiva.

Responsabilidades:

- Analizar y aclarar la solicitud
 - Definir el alcance y preparar la cotización
 - Entregar los servicios de consultoría
 - Participar en la revisión post-consultoría
-

Gerente de Contratos

El **Gerente de Contratos** supervisa los aspectos administrativos y contractuales del compromiso de consultoría. Este rol asegura que la cotización, el alcance, la facturación y los elementos de cumplimiento sean validados y debidamente documentados. El **Gerente de Contratos** también coordina los procesos de facturación y cierre.

Responsabilidades:

- Validar la cotización y los detalles de facturación
- Asegurar la aprobación interna de la propuesta
- Supervisar la iniciación del proceso de facturación
- Archivar la documentación después del cierre del proyecto

