

## **d) Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos**

### **UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**

#### **Productos / Servicios**

##### **Mercadeo:**

Políticas y estrategias de mercado.  
Estudios e investigaciones de mercados.  
Plan de mercadeo.  
Cartera de clientes y aliados estratégicos.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

##### **Ventas:**

Plan de Ventas.  
Propuesta de Políticas y estrategias de ventas: Precio, descuentos, promociones, equipo técnico etc.  
Metas de ventas de los productos y servicios de la gestión de la empresa pública.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

##### **Satisfacción del cliente**

Encuesta de Satisfacción del Cliente (física y/o on-line).  
Informe de satisfacción del cliente con las observaciones y recomendaciones de mejora.  
Cuadro comparativo de estadísticas mensuales de atención a los clientes.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

##### **Reclamos**

Registros de los reclamos presentados por los clientes internos y externos.  
Informe mensual detallado de recepción y atención de reclamos.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

##### **Comunicación Empresarial**

Boletines y documentos publicitarios.  
Página web.  
Base de datos de medios de comunicación.  
Cartelera informativa.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

### **DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS**

#### **Productos / servicios**

##### **Planificación de proyectos**

Perfiles, planes y cronogramas de proyectos.  
Presupuestos del Proyecto.  
Requerimientos del Proyecto.

**Ejecución de proyectos**

Matriz de avance técnico.  
Liquidaciones para pago de servicios a proveedores.  
Registro de estado de proyectos.  
Actas de Reuniones.  
Planillas para cobro de servicios.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

**Cierre de proyectos**

Acta de entrega - recepción de productos parciales y final.  
Informe de Liquidación y cierre de Proyecto.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

**DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA**

**Productos / servicios**

**Planificación de capacitación especializada**

Plan Anual de Capacitación Especializada.  
Base de datos Instructores.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

**Diseño de capacitación especializada**

Instructivo para diseño de nuevos programas de Capacitación especializada.  
Instructivo para levantamiento de contenidos y desarrollo de material didáctico.  
Instructivo para ejecución de planes de Capacitación especializada para cada programa.  
Programas de Capacitación especializada diseñados.  
Plan anual de virtualización y actualización de contenidos.  
Instructivo de Diseño Instruccional de los cursos virtuales.  
Guion didáctico Instruccional de los cursos virtuales.  
Cursos virtuales diseñados.  
Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

**Ejecución de capacitación especializada**

Base de datos actualizada de Instructores Certificados para cada programa de Capacitación especializada.  
Inscripciones y matriculas de participantes.  
Reporte del estado de laboratorios y equipamiento específico de cada academia regional por cada ciclo de capacitación.  
Certificados de asistencia y aprobación.  
Base de Datos Académica: Estudiantes, cursos, instructores, entre otros.  
Informes finales de ejecución de los Programas de Capacitación especializada ejecutados.  
Informe de resultados de la evaluación del desempeño de instructores.  
Informe trimestral y anual de actividades y resultados.

**DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

**Productos / servicios**

Requerimientos Presupuestarios de Gastos e Ingresos para la Gestión de la Investigación y la transferencia tecnológica.

Plan para la obtención de recursos financieros en entidades nacionales e internacionales para proyectos de investigación y transferencia tecnológica que tengan impacto en la colectividad y el desarrollo del país.

Programa anual de eventos.

Catálogo de servicios para la investigación y transferencia tecnológica de interés empresarial y sectorial que beneficien a la colectividad.

Alianzas estratégicas con organizaciones que realizan y financian investigación, transferencia tecnológica y capacitación.

Informes de cumplimiento de derechos y obligaciones originados en dichas alianzas estratégicas y proyectos.

Proyectos de promoción y gestión de Investigación Transferencia y Desarrollo de Tecnologías que generen rentabilidad y tengan la trascendencia e impacto en los sectores productivos.

Estrategias para canalizar y aprovechar oportunidades de asistencia técnica y cooperación internacional en temas de investigación y transferencia tecnológica.

Proyectos de investigación y Transferencia Tecnológicas patentados.

Información sobre el cumplimiento de metas de ventas en función de los canales de comercialización.

Informe Ejecutivo sobre el avance y cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Plan Operativo Anual de la unidad, acorde a los objetivos empresariales y sectoriales, dentro de sus competencias.

Base de datos electrónicos y documentales de la gestión de proyectos de investigación y transferencia tecnológica.

Informe trimestral y anual de las actividades ejecutadas.

#### **UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE OPERACIONES**

##### **Productos / servicios**

Planes de seguimiento.

Registros de productos y/o servicio que no cumplan con los requisitos establecidos.

Informe de actividades del plan de seguimiento.

Informes inmediatos, mensual, trimestral y anual de los resultados de los seguimientos.

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that proper record-keeping is essential for the integrity of the financial system and for the ability to detect and prevent fraud.

2. The second part of the document outlines the specific requirements for record-keeping, including the need to maintain original documents and to keep copies of all transactions. It also discusses the importance of regular audits and the need to report any discrepancies immediately.

3. The third part of the document discusses the consequences of failing to maintain accurate records, including the potential for legal action and the loss of trust in the financial system. It also discusses the importance of transparency and the need to provide clear and concise information to all stakeholders.

4. The fourth part of the document discusses the role of technology in record-keeping, including the use of electronic databases and the importance of ensuring the security and integrity of electronic records. It also discusses the need to regularly update and maintain electronic records.

5. The fifth part of the document discusses the importance of training and education for all personnel involved in record-keeping, including the need to provide ongoing training and to ensure that all personnel are up-to-date on the latest record-keeping practices.

6. The sixth part of the document discusses the importance of maintaining a strong internal control system, including the need to establish clear lines of responsibility and to implement effective monitoring and reporting mechanisms. It also discusses the importance of regular reviews and the need to take corrective action when necessary.

7. The seventh part of the document discusses the importance of maintaining a strong relationship with external auditors and the need to provide them with all necessary information and documentation. It also discusses the importance of being open and transparent to external auditors and the need to address any concerns they may have.

8. The eighth part of the document discusses the importance of maintaining a strong relationship with all stakeholders, including customers, suppliers, and regulators. It also discusses the importance of being responsive to their needs and the need to provide clear and concise information to all stakeholders.

9. The ninth part of the document discusses the importance of maintaining a strong ethical culture and the need to ensure that all personnel are held to the highest standards of integrity and honesty. It also discusses the importance of reporting any ethical concerns and the need to take corrective action when necessary.

10. The tenth part of the document discusses the importance of maintaining a strong commitment to continuous improvement and the need to regularly review and update record-keeping practices. It also discusses the importance of staying up-to-date on the latest record-keeping technologies and practices.