



Centro de Productividad Avanzada
S.A. de C.V.

SERVICIO DE “ADMINISTRACIÓN DE
PUESTOS DE SERVICIOS (APS)”

Documento “j” Metodología de capacitación en el uso de los PS

Documento "j"

Presentar metodología de Capacitación en el uso de los PS y los accesorios a los usuarios finales, acatando lo indicado en la Sección 3, y las secciones aplicables del Anexo Técnico. La descripción será respecto de la capacitación en sitio y centralizada.

"Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V." (en lo sucesivo CEPRA)
"Términos de Referencia y Apéndices" (en lo sucesivo ANEXO 1)

1. - Transferencia Operacional (Sección 2.3.2 del ANEXO 1)

CEPRA entiende que una vez concluida la Fase de Planeación del arranque, y debido a que algunos de los servicios incluidos en el Proyecto APS son provistos actualmente a través de otros contratos, se consideran diferentes actividades de preparación que permitirán llevar a cabo la transferencia operacional de los servicios.

CEPRA está de acuerdo en que la transferencia operacional consiste en la sustitución del equipo de cómputo existente en los inmuebles del SAT por equipo de cómputo y accesorios provisto por CEPRA, así como una breve capacitación al usuario respecto a las características y funciones principales del PS entregado; la capacitación que impartirá CEPRA no será mayor a 10 minutos por PS migrado, el formato y contenido de ambos tipos de capacitación (presencial- local y electrónica- centralizada) se revisará y acordará dentro de las Mesas de Planeación del Arranque, dentro de esta fase CEPRA iniciará la generación del Repositorio de información de consulta, descrito en el punto 2.4 de los Términos de Referencia y CEPRA lo pondrá en funcionamiento a más tardar dos meses después de la finalización de la Fase de Planeación del arranque (incluyendo los enlaces o accesos requeridos). En el entregable "j" se explica a detalle la metodología de Capacitación.

Adicionalmente, CEPRA pondrá a plena disposición del SAT el procedimiento aprobado por el Gobierno del Proyecto APS, para ejercer los montos de apoyo a la supervisión descritos en la sección 5.4.6 del ANEXO 1, en un plazo no mayor a dos meses posteriores a la Fase de Planeación del arranque.

2. - Capacitación en el uso de servicios APS (Sección 3.4.6 del Anexo "1")

CEPRA proporcionará capacitación a los usuarios finales sobre el uso de los servicios que operen a su cargo, así como los referentes a la implantación de la Herramienta de asistencia remota y de los accesorios adicionales señalados en la Sección 3.3.3 del ANEXO 1 observando los requerimientos y políticas que se detallan en las diversas secciones del ANEXO 1 y a solicitud del SAT mediante capacitación presencial en sitio o fuera de sitio, cuando la necesidad del servicio lo demande y convenga a los intereses del SAT.

El alcance de la capacitación a usuarios finales se limita a la entrega de los materiales educativos en impreso y electrónicos, que garanticen este propósito, con el contenido y en el formato acordado con el SAT para estos fines dentro de las mesas de planeación.

Cualquier medio de capacitación será proporcionado en idioma Español.

El programa de capacitación que impartirá CEPRA contará con la aprobación del Cuerpo de Gobierno del Proyecto APS, para garantizar que cumpla en duración y profundidad temática con los objetivos establecidos en el Proyecto APS. Los elementos a considerar son los contenidos de aprendizaje, la duración de los cursos y el proceso de evaluación. La capacitación será considerada por CEPRA como un proceso permanente durante la vigencia del contrato, debido a la formación de personal de nuevo ingreso y/o su actualización por renovación tecnológica.

En lo referente a este entregable en la tabla siguiente se presentan los cursos de capacitación incluidos dentro del costo unitario del PS que serán ofrecidos por CEPRA según el caso y bajo las características mencionadas en esta sección y con una perspectiva de usuario final, es decir los conocimientos necesarios para el uso correcto del servicio:

Tabla : Relación de capacitación responsabilidad de CEPRA.

Cursos de Capacitación a Usuarios Finales	Proveedor APS
1. Operación básica en el uso del equipo de cómputo y accesorios (en forma local a los usuarios finales).	•
2. Políticas y prácticas de seguridad en el uso de equipo de cómputo y accesorios (en forma local a los usuarios finales).	•
3. Centralizada conforme al punto 3 de este documento.	•

Todo lo anterior de acuerdo al numeral 3.4.6 Capacitación en el uso de servicios APS

CEPRA desarrollará e impartirá los siguientes cursos en cumplimiento a los requerimientos de capacitación expresados por el SAT en los numerales: 2.3.1.1 Entregables de la Planeación del arranque, 3.4.6 Capacitación en el uso de servicios APS, 3.4.6.1 Sistema de educación a distancia del SAT

- Curso 1: Operación básica en el uso del equipo de cómputo y accesorios (en forma local a los usuarios finales).
- Curso 2: Políticas y prácticas de seguridad en el uso de equipo de cómputo y accesorios (en forma local a los usuarios finales).

3. - Sistema de educación a distancia del SAT “Centralizada” (Sección 3.4.6.1 del Anexo “1”)

CEPRA entiende que el SAT cuenta con un sistema integral de educación a distancia, instrumentado en diferentes entornos virtuales que se apoyan en un modelo colaborativo a través de la intranet institucional y en un sistema de televisión satelital interactiva con 130 (ciento treinta) aulas en todo el país. Este sistema de educación a distancia será aprovechado por CEPRA como vehículo para la entrega de la capacitación. CEPRA entiende que es responsabilidad del SAT resolver y atender los problemas técnicos relacionados con este sistema.

Con la asesoría y de acuerdo a los criterios didácticos de las áreas especializadas en capacitación del SAT, CEPRA producirá o en su caso adaptará los materiales educativos. En las mesas de Planeación de APS se acordarán el formato y contenido el cual se apegará a los lineamientos institucionales del SAT. Esto con la finalidad de evitar entornos virtuales paralelos que puedan confundir al usuario. Conviene aclarar que los materiales educativos generados por CEPRA, se integrarán al acervo educativo del SAT, para lo cual, no será necesaria la solicitud de transferencia de propiedad, de derecho o licenciamiento del dicho material, sino solo la autorización de uso durante la vigencia del contrato.

En virtud de lo anterior, los perfiles y el orden en que se lleve la capacitación a los usuarios serán definidos durante la Planeación del arranque.

CEPRA hará uso del modelo educativo del SAT, así como acceso de las instalaciones del Centro de Educación a Distancia del SAT ubicadas en la ciudad de Querétaro como parte del Plan de Trabajo General. Esto se realizará de común acuerdo entre CEPRA y el SAT en cumplimiento al numeral “3.4.6.1 Sistema de educación a distancia del SAT” así como del numeral “3.4.6 Capacitación en el uso de servicios APS”.

Durante la fase de Transferencia Operacional del Proyecto APS, CEPRA elaborará manuales de todos los procedimientos involucrados en la operación de los PS, que una vez aprobados por el SAT, permitan el diseño de los materiales de capacitación y de difusión.

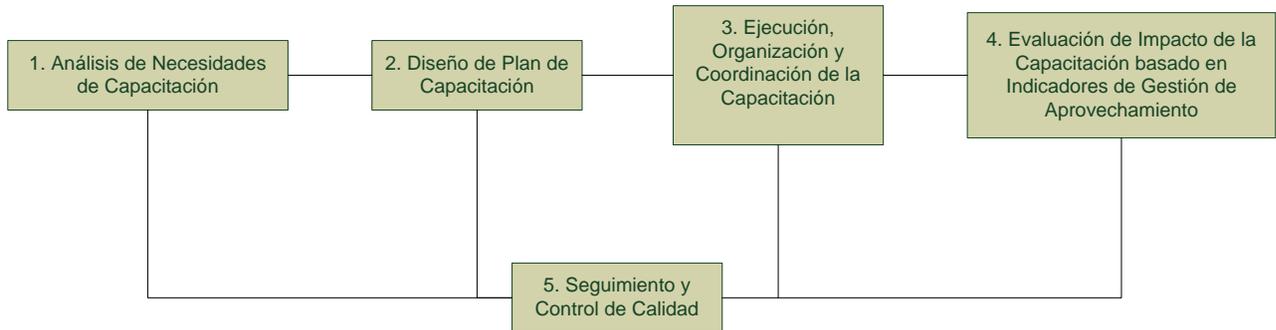
La fecha máxima de entrega de los materiales finales para la capacitación por parte de CEPRA será la fecha de finalización de la Fase de Planeación del arranque. Lo anterior de acuerdo al numeral “3.4.6.1 Sistema de educación a distancia del SAT” del ANEXO 1.

4. Metodología para los Cursos de Capacitación que impartirá CEPRA

A continuación se presenta la metodología utilizada por CEPRA en la impartición de cursos de capacitación: Esta metodología es enunciativa más no limitativa y se ajustará de ser necesario de común acuerdo con el SAT.

CEPRA contempla la capacitación como un proceso permanente durante la vigencia del contrato, debido a la formación de personal de nuevo ingreso y/o su actualización por renovación tecnológica. La cual podrá llevarse a cabo en Sitio y/o Centralizada

A continuación se presenta la metodología utilizada por CEPRA en la impartición de cursos de capacitación:

**SERVICIO DE “ADMINISTRACIÓN DE
PUESTOS DE SERVICIOS (APS)”**


1. Análisis de Necesidades de Capacitación. En este momento a través de la detección de necesidades de quienes van a ser capacitados, se definen los objetivos de cada uno de los Cursos así como cuáles van a ser los indicadores de Aprovechamiento de los mismos.
2. Diseño de Plan de Capacitación. Se diseña el contenido de cada uno de los cursos así como el material adecuado para su máximo aprovechamiento.
3. Ejecución, Organización y Coordinación de la Capacitación. Es puesta en marcha la capacitación así como toda la logística aplicable a la misma. Se mantiene una organización que asegure el control durante el periodo impartición de cursos.
4. Evaluación de Impacto de la Capacitación basado en Indicadores de Gestión de Aprovechamiento. Nos aseguramos que los objetivos de capacitación se hayan cumplido a través de la evaluación del aprovechamiento así como de los conocimientos adquiridos. También se incluyen indicadores de gestión para medir la organización y control de los cursos
5. Seguimiento y Control de Calidad. Durante todo el proceso se aplica un seguimiento puntual así como de control de calidad en cada una de las fases.

Las actividades más sobresalientes que corresponden a la metodología antes mencionada y que CEPRA realizará son las siguientes:

1. La capacitación se llevará a cabo en todos los lugares donde se instalen los PS y los accesorios, en las fechas y lugares donde se realicen las instalaciones de acuerdo al programa de instalación que se establezca en las mesas de planeación. Impartición de cursos de manera presencial en sitio o fuera de sitio en caso de ser demandado y convenir a los intereses del SAT
2. Por tratarse de una capacitación presencial el SAT determinará el personal que asistirá a la capacitación de conformidad con los prerequisites que le proporcionará CEPRA
3. Generación del temario del Curso. Con el objetivo de que los usuarios conozcan el alcance del curso, CEPRA desarrolla los temarios correspondientes, especificando objetivo del curso y contenido.
4. Desarrollar el material de entrenamiento el cual se. entregará en formato impreso y electrónico.
5. Envío del material del curso para su aprobación.

Se envía el material del curso y temario al Cuerpo de Gobierno del Proyecto APS para revisión y aprobación, para garantizar que cumpla en duración y profundidad temática con los objetivos establecidos en el Proyecto APS.

6. Aviso de fecha de instalación al usuario del PS, para formalizar la capacitación la cual se impartirá al concluir el proceso de instalación, la capacitación tendrá una duración de diez minutos.
7. Recepción de confirmación para no retrasar el programa de instalación y capacitación.
8. Impartición del curso.
En base a lugar y fecha establecidos, cumpliendo los objetivos propuestos para el curso donde se entregará material didáctico a los participantes.

De acuerdo a los requerimientos del SAT los cursos serán impartidos en idioma español, así como los materiales proporcionados para el cumplimiento del mismo.
9. Evaluación de conocimientos
El instructor aplica un examen a los participantes para validar los conocimientos adquiridos.
10. Evaluación del curso
Esta evaluación consiste en que los asistentes evalúen el contenido, duración y material del curso.

5. Descripción de cursos:

5.1 Curso 1: Operación Básica en el uso del equipo de cómputo y accesorios.

Las características de este curso estarán conformadas por los puntos requeridos para el cumplimiento de los objetivos establecidos de acuerdo a lo siguiente:

- **Objetivo:** Conocer los componentes que conforman el equipo APS así como su uso y configuración, además de los accesorios adicionales
- **A quién va dirigido:** Usuarios de PS y accesorios adicionales
- **Duración:** máximo Diez minutos la suma de los cursos 5.1 y 5.2
- **Prerrequisitos:** Haber sido usuario del PS anterior o tener conocimientos equivalentes.
- **Fechas:** Conforme al programa de instalación acordado durante las mesas de planeación.
- **Temario:**

Componentes del equipo PS

- Configuración de los componentes del equipo PS
- Configuración y uso del teclado y Mouse
- Configuración y uso del Monitor
- Conexiones de alimentación
- Configuración y conexión de los accesorios adicionales

Encendido y Apagado del equipo PS y los accesorios adicionales

- Como encender el equipo
- Como apagar el equipo

Generales para el equipo PS

- Acceso del usuario al equipo PS
- Uso del software del CD y/o DVD
- Uso ó verificación del software comercial del equipo

Estas características son enunciativas más no limitativas y la versión final del contenido del curso serán los acordados dentro de las mesas de planeación.

5.2 Curso 2: Políticas y prácticas de seguridad en el uso de equipos de cómputo y accesorios.

- **Objetivo:** Dar a conocer las medidas de seguridad que aplican para un buen uso y cuidado del equipo PS y accesorios adicionales
- **A quién va dirigido:** Usuarios de PS y accesorios adicionales
- **Duración:** máximo Diez minutos la suma de los cursos 5.1 y 5.2
- **Prerrequisitos:** Haber sido usuario del PS anterior o tener conocimientos equivalentes.
- **Fechas:** Conforme al programa de instalación acordado durante las mesas de planeación.
- **Temario:**
 - Seguridad general sobre instalación del equipo PS y accesorios adicionales
 - Seguridad en el manejo del equipo PS y accesorios adicionales
 - Hábitos de ergonomía del equipo PS y accesorios adicionales
 - Fallas más frecuentes y sus soluciones

Estas características son enunciativas más no limitativas y la versión final del contenido del curso serán los acordados dentro de las mesas de planeación.

De conformidad con el Apéndice 10 “Esquemas Operativos y Procesos”, CEPRA revisará detenidamente el Gobierno de APS (el cual se proporcionará a CEPRA en caso de resultar ganador) y complementar los Esquemas Operativos y Procesos planteados, con base en la experiencia de CEPRA, mejores prácticas y metodologías con las que cuente para prestar los servicios que le corresponden. Por tanto CEPRA está de acuerdo de que, en la Planeación del Arranque se discutirán y validarán estos Esquemas y Procesos, para quedar establecidos de manera definitiva como el modelo operativo que rige los servicios del Proyecto APS.

Para efectos de este documento dentro de los procesos generales se encuentra:
Esquema operativo de Administración de la Capacitación.