



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

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

Documento “k” Capacitación en el uso de las herramientas de administración, diagnóstico y soporte remoto centralizadas.

Documento “k”

Presentar metodología de Capacitación en el uso de las herramientas de administración, diagnóstico y soporte remoto centralizadas con que cuentan los PS.

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

1. - 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, 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 propone CEPRA será sometido a 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. CEPRA entregará el programa y realizará los ajustes necesarios para cumplir con el requerimiento de capacitación.

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. Implantación y uso de la Herramienta de asistencia remota (sólo para las entidades que el SAT determine).	•
2. Centralizada conforme al punto 2 de este documento.	•

Todo lo anterior de acuerdo al numeral 3.4.6 Capacitación en el uso de servicios APS. Cabe mencionar que adicionalmente se impartirán los cursos que se mencionan más adelante en esta sección.

De acuerdo a lo solicitado en el párrafo de la sección “2.3.1.1 Entregables de la Planeación del arranque”:

“Los entregables que se generarán como parte de esta fase son al menos, los siguientes y deberán ser creados con base en las necesidades de arranque por el SAT:

- *Esquemas de capacitación conforme a lo descrito en la sección 3.4 del ANEXO 1.”*

CEPRA entregará 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* y 4 *Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA's)*.

La metodología de Capacitación en el uso de las herramientas de administración, diagnóstico y soporte remoto centralizada solicitados por el SAT, CEPRA los proporcionará a través de los cursos siguientes:

- **Curso 1: Herramienta para Repositorio de Información.**
Este curso se describe en el punto “Descripción de cursos” de este documento “K”.
Para información referente a la herramienta de repositorio de información, consultar el documento “r” de esta propuesta técnica.
- **Curso 2: Herramienta de Seguimiento de Niveles de Servicio.**
Este curso se describe en el punto “Descripción de cursos” de este documento “K”.
Para información referente a la herramienta niveles de servicio, consultar el documento “I” de esta propuesta técnica.
- **Curso 3: Implantación y uso de la herramienta de asistencia remota (“Herramientas de administración, diagnóstico y soporte remoto” y “Administración de activos Inventario de Hardware y Software”).**
Para información referente a la herramienta de administración, diagnóstico y soporte remoto y administración de activos inventario de hardware y software, consultar el documento “i” de esta propuesta técnica.

Nota: Sólo para las entidades que el SAT determine.

Este curso se describe en el punto “Descripción de cursos” de este documento “K”.

2. Sistema de educación a distancia del SAT (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. 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.

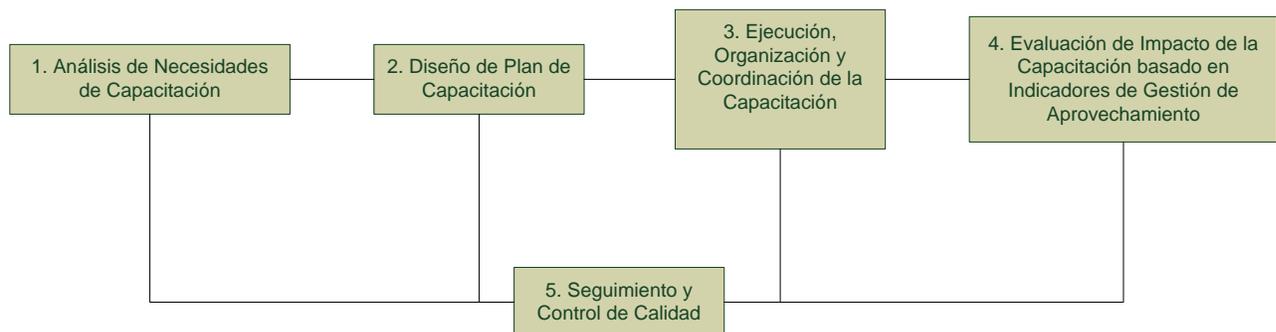
CEPRA hará uso del modelo educativo del SAT, así como acceso de las instalaciones del Centro de Educación a Distancia del SAT ubicadas en la ciudad de Querétaro como parte del Plan de Trabajo General. Esto se realizará de común acuerdo entre CEPRA y el SAT en cumplimiento al numeral “3.4.6.1 Sistema 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. En las mesas de planeación de APS se acordarán el formato y contenido el cual se apegará a los lineamientos institucionales del SAT.

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.

3. 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:



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 de 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 las fechas y lugares que se acuerden en las mesas de planeación.
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
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.
6. Envío de invitación a los participantes
Para formalizar la asistencia a los cursos de capacitación, CEPRA envía la invitación definiendo: lugar, horario y duración del curso.
7. Recepción de confirmación de asistencia
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.

4. Descripción de los Cursos

CEPRA impartirá los siguientes cursos de capacitación, para las entidades que el SAT determine, en el uso de las herramientas a continuación listadas:

- Curso 1: Herramienta para Repositorio de Información.
- Curso 2: Herramienta de Seguimiento de Niveles de Servicio.
- Curso 3: Implantación y uso de la herramienta de asistencia remota (“Herramientas de administración, diagnóstico y soporte remoto” y “Administración de activos Inventario de Hardware y Software”).

4.1 -Curso 1: Herramienta para Repositorio de Información.

Las características del curso:

- **Objetivo**
 - Conocer los componentes que conforman la "Herramienta de Repositorio de Información.
 - Operación de la solución para repositorio de información.
- **A quien va dirigido:** Usuarios que designe el SAT para interactuar con el repositorio de información.
- **Duración:** Será acordada en las mesas de planeación
- **Prerrequisitos:** Conocimiento de la plataforma Windows y del lenguaje estructurado SQL
- **Fechas:** Serán definidas en las mesas de planeación.
- **Temario:**
 - Introducción.
 - Componentes del repositorio de información.
 - Funcionamiento del repositorio de información y sus componentes.
 - Portal web.
 - Acceso.
 - Seguridad.
 - Cuentas de acceso.
 - Niveles de acceso
 - Navegación.
 - Facilidades y restricciones.
 - Organización de información.
 - Reportes
 - Definición de reportes.
 - Publicación de reportes.
 - Consulta de reportes
 - Documentación.
 - Consulta de documentos.
 - Publicación de documentos.

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

4.2 . -Curso 2: Herramienta de Seguimiento de Niveles de Servicio.

Características del curso:

- **Objetivo:**
 - Conocer los componentes que conforman la Herramienta de Seguimiento de Niveles de Servicio.
 - Operación de la herramienta.
- **A quien va dirigido:** Usuarios que designe el SAT para interactuar con la herramienta de niveles de servicio y/o administradores de niveles de servicio.
- **Duración:** Será acordada en las mesas de planeación
- **Prerrequisitos:** Conocimiento de la plataforma Windows
- **Fechas:** Serán definidas en las mesas de planeación.
- **Temario:**
 - Introducción.
 - Componentes de la herramienta.
 - Funcionamiento de la herramienta y sus componentes.
 - Portal web
 - Accesos a los diferentes servicios
 - Distribución de cuentas de usuarios por servicio
 - Tablero de control (Administración)
 - Accesos
 - Navegación
 - Facilidades y restricciones
 - Tablero de control (Búsqueda)
 - Funcionalidad Drill Down
 - Exportaciones a diferentes formatos
 - Consultas complejas
 - Reportes
 - Accesos, facilidades y exportaciones a los diferentes formatos
 - Operación de la herramienta

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

4.3 -Curso 3: Implantación y uso de la herramienta de asistencia remota (“Herramienta de administración, diagnóstico y soporte remoto” y “Administración de activos Inventario de Hardware y Software”).

Las características del curso:

- **Objetivo:**
 - Conocer los componentes que conforman la solución de “Herramientas de administración, diagnóstico y soporte remoto” y “Administración de activos Inventario de Hardware y Software”
 - Operación de los componentes
- **A quien va dirigido:** Usuarios que designe el SAT para interactuar con la herramienta de administración, diagnóstico y soporte remoto y la administración de activos inventario de hardware y software.
- **Duración:** Será acordada en las mesas de planeación
- **Prerrequisitos:** Conocimiento de la plataforma Windows
- **Fechas:** Serán definidas en las mesas de planeación.
- **Temario:**
 - Descripción general de la solución
 - Componentes de la solución
 - Diagnóstico remoto
 - Inventario de Hardware
 - Inventario de Software
 - Reportes
 - Creación y distribución de imágenes.
 - Distribución de software.
 - Utilización de recursos de los PS (Hardware y software).
 - Operación de la herramienta

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.