

DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL (SIM) DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

PLAN DE CAPACITACION FUNCIONAL

Código: PCF02



1 Control del Documento

1.1 Cláusula de confidencialidad

La información contenida en este documento es generada en el marco del Contrato 054 celebrado entre *LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN* y SYNAPSIS LTDA. Dado que la información describe procesos sensibles de naturaleza competitiva, puede resultar en perjuicio de las dos partes del contrato, que sea conocido por personas distintas a aquellas a las que está dirigida. Por tales razones, no podrá ser reproducida, mostrada o divulgada sin el correspondiente permiso escrito de *LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN* y SYNAPSIS LTDA.

1.2 Control de versiones

Fecha de Actualización	Versión	Revisado por	Cambio / Comentarios
28/02/2007	0.1	German Diaz	Creación del Documento
29/03/2007	0.2	German Diaz	Modificación del Documento de acuerdo a los ajustes de la PGN

1.3 Aprobación del Documento

Rol	Nombre	Firma	Fecha
Director de Proyecto SIM – PGN	Evelin Julio Estrada		
Supervisor del contrato SIM – PGN	Javier Salazar Cedeño		



PLAN DE CAPACITACION
FUNCIONAL
V 0.2



Asesor de calidad proyecto SIM - PGN	Rigoberto Rodríguez Peralta		
Gerente Proyecto SIM – Synapsis	Germán Díaz Montoya		

TABLA DE CONTENIDO

<u>1</u>	<u>CONTROL DEL DOCUMENTO</u>	<u>2</u>
1.1	CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD	2
1.2	CONTROL DE VERSIONES	2
1.3	APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....	2
<u>2</u>	<u>PROPÓSITO DEL DOCUMENTO</u>	<u>6</u>
<u>3</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>6</u>
<u>4</u>	<u>ALCANCE Y ESTRATEGIA A NIVEL CENTRAL Y REGIONAL</u>	<u>6</u>
4.1	OBJETIVOS	6
4.2	MEDIOS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.....	7
4.3	ENTORNO	7
4.3.1	PROYECTO SIM.....	8
4.4	RESTRICCIONES Y SUPUESTOS	9
4.4.1	RESTRICCIONES.....	9
4.4.2	SUPUESTOS.....	9
4.5	ESTRATEGIA.....	10
4.5.1	ACCIONES PREVIAS PARA MITIGAR LAS RESTRICCIONES	11
<u>5</u>	<u>ENTREGABLES.....</u>	<u>13</u>
5.1	PLANEACIÓN	13
5.2	PREPARACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	13
5.3	EJECUCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	14
5.4	CAPACITACIÓN TÉCNICA	15

<u>6</u>	<u>DURACIÓN.....</u>	<u>15</u>
<u>7</u>	<u>RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE CURSOS</u>	<u>16</u>
<u>8</u>	<u>MÉTODO PEDAGÓGICO.....</u>	<u>18</u>
<u>9</u>	<u>ESQUEMAS DE EVALUACIÓN</u>	<u>22</u>
<u>10</u>	<u>PERFIL DE LOS INSTRUCTORES.....</u>	<u>23</u>
<u>11</u>	<u>INFORMES A LA GERENCIA DE PROYECTOS.....</u>	<u>24</u>
<u>12</u>	<u>INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO.....</u>	<u>26</u>

2 Propósito del Documento

El presente documento está dirigido a todos los integrantes del equipo técnico y funcional de la *Procuraduría General de la Nación* (en adelante PGN) y de Synapsis Colombia Ltda., que intervienen en el proceso de capacitación funcional del SIM. El Plan de capacitación funcional es un documento formal, que una vez aprobado se usará para realizar y controlar la ejecución de la capacitación funcional del proyecto SIM.

3 Introducción

El Plan de capacitación Funcional describe el proceso por el cual se transfiere el conocimiento de conceptos y uso apropiado y efectivo del nuevo Sistema de Información Misional de la *Procuraduría General de la Nación* SIM, el cual tiene como pilares fundamentales la automatización de los procesos de intervención, disciplinario y de prevención.

Estos procesos y sus instrumentos correspondientes, serán tratados detalladamente por parte de los instructores, para que sean conocidos y posteriormente utilizados por los servidores públicos de la PGN.

4 Alcance y estrategia a nivel central y regional

4.1 Objetivos

El proceso de capacitación funcional busca alcanzar los siguientes objetivos:

Capacitar a un número específico de servidores públicos de la PGN, dentro de dos fases de tiempo.

Capacitar dentro de la fase I a 300 servidores públicos de las regionales de Bogotá, Santander, Antioquia y Valle. Esta capacitación se desarrollará al final de la etapa de desarrollo e implantación del Proyecto SIM.

Capacitar dentro de la fase II, a 200 servidores públicos de las regionales de: Atlántico, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cesar, Córdoba, Huila, Magdalena, Meta, Quindío, Risaralda, Tolima y Bolívar. Esta capacitación se desarrollará dentro de la etapa de acompañamiento y garantía.

4.2 Medios para lograr los objetivos

Utilizar los recursos humanos idóneos como capacitadores.

Utilizar los recursos y materiales didácticos necesarios y suficientes para asegurar el éxito en el proceso enseñanza aprendizaje.

Utilizar una metodología apropiada para la capacitación y evaluación de la capacitación impartida.

Utilizar el software del SIM para impartir la capacitación.

4.3 Entorno

Existen factores externos al proceso de capacitación funcional que pueden tener una influencia directa sobre el proceso, e incluso generar riesgos que deben ser gestionados adecuadamente, por lo tanto se hace necesario describir el entorno en el cual está inscrita la migración de datos.

4.3.1 Proyecto SIM

“El SIM es un Sistema de información que tiene como propósito servir de base para la administración de los procesos de intervención judicial, disciplinarios y de prevención que debe atender la PGN para el cumplimiento de su mandato legal y cuyas funciones incluyen la administración y manejo de los siguientes módulos:

- **Información misional de la Procuraduría General de la Nación (SIMIP).** Tiene como propósitos fundamentales coadyuvar a la labor funcional de la Entidad, permitiendo: registrar y controlar las acciones o actuaciones de la PGN en las áreas preventiva, disciplinaria y de intervención judicial o administrativa, velar por el debido proceso, minimizar la carga operativa y facilitar la unificación de criterios en las funciones Misionales de la PGN.
- **Información de apoyo a la misión (SIAM).** Su objetivo principal es facilitar la administración de los recursos disponibles para adelantar la Función Misional. Los recursos se refieren a todos los elementos necesarios para la atención de las solicitudes y la ejecución de los casos en la PGN, tales como recursos humanos, recursos físicos, plantillas de documentos, etc.
- **Información de legislación y relatoría (SIREL).** Apoyo a la labor de relatoría de la PGN. Sus funciones globales son la Administración del Catálogo de Descriptores, Áreas Temáticas, Restrictores y Tesauros; el Registro y Administración de Información de Legislación, Doctrina y Jurisprudencia; el Registro y Administración de Información de Fallos y Conceptos; atender Consulta de Legislación y Jurisprudencia y la divulgación de información jurídica que resulte conveniente para el cumplimiento de las funciones de la Entidad.

- **Información a la ciudadanía (SIC).** Permite el registro de solicitudes y peticiones por parte de los ciudadanos y autoridades, y la retroalimentación a éstos sobre las actuaciones y estado general de los casos en la PGN. Está orientado a prestar servicios a la ciudadanía por autoservicio; es decir, que se deben promover las consultas y solicitudes vía Internet y tener esquemas de evaluación del servicio.”

4.4 *Restricciones y supuestos*

4.4.1 Restricciones

El tiempo límite para la ejecución de la capacitación de la fase I es el 31 de diciembre de 2007.

Para impartir la capacitación funcional es necesario que el sistema este desarrollado totalmente y aprobado por la PGN.

Universo de personas a capacitar: Aunque hay un número cierto de usuarios iniciales (300 fase 1 y 200 fase 2), no se ha determinado los servidores públicos que deben capacitarse, ya que deben tener cualidades especiales, respecto a aspectos como roles, perfiles, situación geográfica, nivelación informática, etc.

Nivel de conocimiento informático de personas a capacitar: La PGN cuenta con servidores públicos que poseen diferentes niveles de conocimiento en herramientas informáticas, por lo tanto deben ser niveladas, por parte de la PGN, previo inicio de la capacitación funcional.

4.4.2 Supuestos

Para el cumplimiento del plan de capacitación funcional se parte de los siguientes supuestos:

Infraestructura instalada: La PGN debe garantizar que la infraestructura instalada cumpla con los requerimientos de capacidad necesaria, para cumplir con la

capacitación; es decir, que existan las condiciones técnicas en las zonas en las que se va a llevar a cabo la capacitación.

Disponibilidad de servidores públicos: La PGN dispondrá de los servidores públicos en las diferentes regionales al momento de la capacitación.

El acceso a la información de capacitación en los equipos de la PGN, estará permitido y disponible al momento de la capacitación, como son: usuario definido en la seguridad del sistema con el perfil adecuado, material del curso como manual de usuario y ayuda en línea.

El compromiso de confidencialidad garantizará la posibilidad de acceso a los datos necesarios (muestras representativas) en el ambiente de pruebas, por parte del equipo capacitador del contratista.

Los cambios que puedan generarse frente al universo a capacitar deben ser abordados con el procedimiento de control de cambios definido en el Plan de Gestión del Proyecto SIM.

La capacitación funcional se desarrollará in situ por regional, a través de un curso en cada regional de 40 horas de duración.

4.5 Estrategia

Para desarrollar una estrategia general para cada sesión de capacitación, es esencial seleccionar la estructura y la metodología que tengan la mayor efectividad en el ambiente en el que se lleve a cabo dicha capacitación.

Se busca alinear el trabajo realizado por los capacitadores del proyecto, con el fin de asegurar el aprendizaje de la aplicación y fomentar el uso adecuado de la herramienta en las oficinas de la PGN del país.

4.5.1 Acciones previas para mitigar las restricciones

A continuación se esbozan las acciones previas, a seguir, de acuerdo a las restricciones planteadas:

Determinación del Universo de personas a capacitar: Se debe considerar dentro del plan de capacitación, cuál es el universo de personas a capacitar dentro de la PGN por regional, rol que desempeñará utilizando en SIM dentro de la institución.

Nivel de conocimiento de herramientas informáticas. La PGN debe considerar realizar capacitaciones que propendan a nivelar a todos los futuros usuarios del SIM en herramientas informáticas.

Infraestructura de comunicación instalada: La PGN, de acuerdo a los parámetros que Synapsis entregue detallado en el Plan de Capacitación, debe revisar y adecuar, de ser necesario, la infraestructura de comunicación que garantice la adecuada realización de la capacitación.

Capacitación de Capacitadores:

La capacitación funcional del SIM será realizada por Synapsis al grupo de usuarios contemplados en la oferta (300 fase 1 y 200 fase 2) en la modalidad “train to trainers” lo que significa que este grupo de personas serán los capacitadores, al interior de la PGN, del resto de servidores públicos. Solo así, será posible capacitar dentro de las restricciones mencionadas anteriormente a toda la Institución.

Este grupo de capacitadores, deberá tener, entre otras, las siguientes características:

Similar nivel de conocimiento en herramientas informáticas.

Conocimiento de los procesos de negocio de la PGN.

Representar a todos los perfiles de usuarios.

Continuidad dentro de la PGN.

Tener una actitud de servicio que les permita transferir sus conocimientos recibidos en las capacitaciones, a los demás servidores públicos.

Determinado el Plan final de Capacitación, se realizarán dos actividades macro:

Preparación de la Capacitación (Logística)

Ejecución del Plan de Capacitación

De acuerdo a los requerimientos de la *Procuraduría General de la Nación* (PGN), la capacitación funcional se realizará en dos etapas.

FASE I.

El **alcance de la primera etapa** cubre la capacitación para trescientos (300) servidores públicos de la PGN distribuidos entre la ciudad de Bogotá D.C. a nivel central y las regiones de Antioquia, Santander y Valle.

FASE II.

El **alcance de la segunda etapa**, la cual será realizada durante la etapa de acompañamiento y garantía, cubre la capacitación para doscientos (200) servidores públicos de la PGN distribuidos en las regiones de Atlántico, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cesar, Córdoba, Huila, Magdalena, Meta, Quindío, Risaralda, Tolima y Bolívar.

Para la capacitación funcional, la estrategia tanto a nivel central como regional, para la fase I y fase II, consiste en convocar grupos no mayores a 16 personas que recibirán

capacitación durante cinco días hábiles, secuenciales (una semana), cada día con 8 horas de entrenamiento, para un total de 40 horas.

El número de grupos por fase son

Fase 1: 19 grupos

Fase 2: 16 grupos

El número de grupos por regional se conformará con base en el número de personas designadas por la PGN en cada regional. El cronograma refleja un número similar de servidores públicos por las regionales de la fase 1, dado que aún no se sabe con exactitud cuantos habrá por regional. Estas capacitaciones se realizarán en cada ciudad capital donde se llevará a cabo el entrenamiento.

El entrenamiento se llevará a cabo en salas de informática seleccionadas en la capital de la regional, en donde se tendrá a disponibilidad dos proyectores, uno para visualizar el material del curso y otro para visualizar la funcionalidad del SIM. Los instructores contarán con la infraestructura hardware y software necesario para desplegar la funcionalidad del SIM en las salas de entrenamiento. Cada persona contará con un computador dentro de las salas de informática.

5 Entregables

Los entregables del proceso de capacitación funcional son los siguientes:

5.1 Planeación

Plan de capacitación funcional

5.2 Preparación de la Capacitación

Lista de Instructores

Diseño, desarrollo e implantación del Sistema de Información Misional (SIM) de la Procuraduría General de la Nación

Pág. 13

Lista de aulas de capacitación por regional

Tiquetes de avión para instructores

Viáticos y reservaciones de hoteles

Manuales técnicos y de usuario

Lista de participantes por curso

Formatos de evaluación y asistencia

Presentación del curso en power point

Verificación de acceso al SIM desde el aula de capacitación, provista por la PGN.

5.3 *Ejecución del Plan de Capacitación*

El material entregado a cada participante del entrenamiento será el siguiente:

- ✓ Manual de capacitación: Explica los flujos del sistema, procedimientos y los roles que intervienen.
- ✓ Manual de usuario: Explica el entorno visual y las funcionalidades de cada subsistema.
- ✓ Otro Material de apoyo: Para cada uno de los temas que componen la totalidad de la capacitación, se utilizará un tutorial, el cual es una serie de prácticas que guían paso a paso la funcionalidad de la aplicación.

Se capacitará a servidores públicos de la PGN quienes serán parte integral de las capacitaciones subsiguientes, tanto en Bogotá, Antioquia Santander y Valle. Esto con el objetivo de que la capacitación sea proactiva dentro de la PGN desde el inicio de las capacitaciones. Estos servidores públicos, podrán transmitir su conocimiento a las áreas de la PGN y además reforzarán los temas en nuevas sesiones de entrenamiento.

Por cada curso la capacitación funcional se realizará en una semana (40 horas), para un grupo de máximo de 16 personas y se ejecutará antes de la puesta en producción

del sistema, lo cual permitirá a medida que se va capacitando en cada regional, entrar en producción de manera inmediata.

5.4 *Capacitación técnica*

La estrategia para la capacitación técnica es igual a la estrategia para la capacitación funcional. Las variaciones para esta capacitación son:

Se realizará un sólo curso de entrenamiento que se llevará a cabo en la ciudad de Bogotá D.C.

Los instructores de la capacitación serán los ingenieros que desarrollarán el SIM; cada uno aportará el conocimiento en el tema de dominio dentro de la arquitectura de hardware y software del SIM.

6 Duración

Fase 1:

Para la fase 1, se inicia con la capacitación en Bogotá D.C. Después se capacitarán en cada ciudad capital de las regionales de Valle, Antioquia y Santander, cubriendo los 300 servidores públicos de la fase 1.

Fase 2:

La capacitación funcional para la fase 2 se dividirá en zonas estratégicas, definidas de la siguiente manera:

Zona norte: Atlántico, Cesar, Córdoba, Magdalena y Bolívar

Zona Centro: Boyacá, Caldas, Quindío y Risaralda

Zona Sur: Caquetá, Huila, Meta y Tolima

Para cada zona definida anteriormente, se programarán los cursos de acuerdo con la cantidad de personas que se identifiquen en cada región. Se iniciará con la capacitación de las regiones de la zona norte, después con las regiones de la zona centro y finalmente se capacitarán a los usuarios de la zona sur. Estos cursos se realizarán en las capitales de los departamentos de cada región, cubriendo los 200 servidores públicos de la fase 2.

La capacitación técnica por curso, se realizará en un curso de una semana (40 horas), para un grupo de máximo de 16 personas y se ejecutará antes de la puesta en producción del sistema.

7 Relación y descripción de cursos

Cada capacitación contará con 5 talleres, uno diario durante 5 días (máximo 16 personas). Los temas a tratar dentro de los cursos de los procesos del SIM, corresponden a los procesos misionales de la PGN implementados en el SIM, a saber:

Proceso de intervención.

Proceso disciplinario

Proceso de prevención.

La organización del temario de los cursos se realizará como parte del plan de entrenamiento, antes de iniciar la capacitación. A manera general la introducción al curso contiene las siguientes actividades:

Verificar que cada equipo esté prendido.

Llegada Usuario.

Inicio.

Saludo y presentación del grupo de trabajo.

Actividad de socialización.

Establecer compromisos y reglas de juego.

Establecer horarios.

Verificar comodidad del grupo: Iluminación, temperatura, visibilidad, comodidad.

Agenda del día, objetivos, Metodología de trabajo y Temario.

Curso navegación básica SIM.

Break.

Práctica.

Evaluación.

Curso de procesos del SIM.

Almuerzo.

Práctica y evaluación Curso de Proceso del SIM, Curso 1.

Break.

Actividad.

Curso de procesos del SIM.

Práctica.

Fin de la jornada.

Los cursos de los 4 días siguientes contienen las siguientes actividades:

Agenda del día.

Evaluación de los procesos del SIM, último curso visto el día anterior.

Curso de procesos del SIM.

Práctica.

Break.

Práctica procesos del SIM.

Evaluación.

Almuerzo.

Curso del procesos del SIM.

Práctica y Evaluación.

Break.

Actividad.

Curso del procesos del SIM.

Práctica.

Evaluación.

Control de asistencia.

Fin de la jornada.

En el quinto día se realizará una actividad de aclaración de dudas adicional a las que se hacen durante el transcurso de la capacitación.

8 Método Pedagógico

El método pedagógico para la instrucción de los servidores públicos de la PGN a nivel técnico y funcional en el SIM, incluye los siguientes puntos:

A. Saludo y presentación del grupo de trabajo

El objetivo de esta actividad es relacionar a los servidores públicos de la PGN con los instructores para establecer los canales de comunicación precisos y afianzar la relación entre los implicados.

B. Establecer compromisos y reglas de juego

En el espacio de tiempo establecido se definen los comportamientos que se pueden y no se pueden tener durante la instrucción (por ejemplo, apagar los celulares). Así mismo, se establecen compromisos por parte de todas las personas involucradas en el proceso.

C. Establecimiento de horarios

Esta actividad debe realizarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Tiempo necesario para la hora de almuerzo y toma de refrigerios.

Hora de llegada y de salida del curso de capacitación.

Tiempo para ejecutar las prácticas guiadas y aplicar las evaluaciones.

Rol de cada uno de los servidores públicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el horario propuesto para las sesiones iniciará a las 8:00 AM y se extenderá hasta las 5:00 PM, con dos descansos, cada uno de 15 minutos, el primero a las 10:00 AM y el segundo a las 4:00 PM. Se contará con una hora y treinta minutos para el almuerzo, de 12:30 PM a 2:00 PM.

D. Presentación en Power Point

Esta presentación como mínimo debe contener la siguiente información:

Objetivos de la capacitación

Ventajas de la aplicación

Estructura de los cursos

Índice de cursos o temas que se dictarán en la capacitación

E. Diagnóstico en mi PC

Se realiza el estudio usando como herramienta el cuestionario diseñado para ello. Dependiendo de las respuestas obtenidas se desarrolla el curso de MI PC en Moodle. Moodle es una herramienta gratuita basada en Web, que permite tomar cursos vía Internet. El primer objetivo es realizar un diagnóstico del conocimiento que las personas a las cuales se va a capacitar, tienen frente al manejo básico del computador. El segundo es analizar los resultados del diagnóstico y realizar una instrucción previa a las personas que lo necesitan, previo al inicio de los cursos. El compromiso de la *Procuraduría General de la Nación* (PGN), después de realizar el diagnóstico, es realizar las actividades necesarias para que las personas que así lo necesiten, realicen el curso básico de uso del PC vía Web (Moodle), previo a la capacitación.

F. Entrega de manuales

Se entregará únicamente una copia impresa del manual de capacitación y de usuario, además del manual en medio magnético, dejando constancia de dicha entrega con las correspondientes firmas.

G. Desarrollo de los módulos que componen el sistema de información

Deben desarrollarse exponiendo los contenidos de fácil asimilación al principio, para finalizar la capacitación con los más complejos, de modo que el auditorio asimile de mejor manera el conocimiento.

H. Introducción al tema

Para cada tema se hace una breve introducción en donde se explica el proceso en general y los pasos que lo componen, así como las personas responsables de atender cada uno de estos pasos. La presentación se realiza teniendo como base el manual de capacitación.

I. Prácticas guiadas

Al finalizar cada introducción al tema, se le entrega al servidor público una copia impresa de la práctica guiada por tema visto. En el desarrollo de las prácticas el instructor hará continuo acompañamiento del proceso de aprendizaje del auditorio explicando el entorno visual ya sea en la misma pantalla del servidor público, en una proyección utilizando videobeam. Para el caso del módulo de Registro de Documentos se utiliza un set de pruebas con casos reales que facilitan el aprendizaje en los usuarios.

Como soporte al proceso de capacitación de los servidores públicos a capacitar en fase I y fase II, Synapsis entregará un tutorial que apoyará el proceso de capacitación. Este se realizará sobre ambiente Web disponible sobre la red de la PGN y enlazado al SIM.

Desde el punto de vista funcional contendrá los siguientes aspectos:

Objetivos

Marco conceptual

Descripción de cada subsistema

Descripción de las funcionalidades: Tour virtual por un caso disciplinario, preventivo y de intervención (Este tour será la base sobre la cual se desarrollarán los procesos de capacitación formal que realice Synapsis)

Glosario

Preguntas más frecuentes

Este tutorial quedará disponible para su uso futuro dentro del SIM.

A. Evaluación del tema visto

Al finalizar la práctica guiada se le entrega al servidor público una copia impresa de la evaluación para el tema visto que debe responder en el tiempo previsto para ello. La retroalimentación de la evaluación se hará al finalizar la totalidad de la capacitación. Es responsabilidad del instructor encargado realizar la tabulación y retroalimentación de estas evaluaciones.

B. Entrega de certificaciones de asistencia

Para validar el cumplimiento de asistencia a la totalidad de horas necesarias para aprobar la capacitación, se hace entrega de una constancia de la asistencia al curso a cada Servidor público de la PGN, la cual certifica las fechas y totalidad de horas tomadas. Esta debe estar respaldada por las firmas correspondientes.

C. Evaluación de los elementos y contenidos de la capacitación

La evaluación se realiza en el último día previsto para la capacitación, cuando hayan finalizado todas las sesiones.

9 Esquemas de evaluación

Las evaluaciones se realizarán teniendo como base preguntas de fácil tabulación, se realizará una evaluación por tema visto tan pronto este haya finalizado. Las

evaluaciones se calificarán diariamente y se hará retroalimentación de estas al final de todas las sesiones de capacitación.

Debe permitir determinar el grado de satisfacción de los servidores públicos una vez se ha finalizado la capacitación. Evalúa el desarrollo de la capacitación en si, las habilidades de los instructores y la participación de los servidores públicos en la capacitación.

El encargado de las capacitaciones debe elaborar los formatos para recoger y documentar las lecciones aprendidas, preguntas frecuentes, determinar actividades de mejora de los procesos y almacenarlas en el repositorio para que puedan utilizarse como información histórica en futuras capacitaciones.

La PGN podrá exigir la repetición de un curso si la calificación de este, es inferior a 7 en una escala de 1 a 10.

10 Perfil de los instructores

Los capacitadores son instructores que además de su formación profesional, son instructores en la funcionalidad del sistema sobre el cual se dará la capacitación.

Nuestros instructores son profesionales de alto nivel cuya actitud es relevante en los siguientes aspectos: Madurez y equilibrio mental, honradez y buena reputación, positivo, propositivo y proactivo, dinamismo, puntualidad, ordenado.

Los instructores son profesionales con experiencia en capacitación en sistemas de información. Adicionalmente tiene buen conocimiento de herramientas PowerPoint, Word, Excel, PDF y manejo de Internet.

11 Informes a la gerencia de proyectos

El objetivo es generar los artefactos necesarios para comprobar que la capacitación se está realizando de la forma correcta. En este proceso se debe medir, detectar desviaciones y establecer medidas preventivas y correctivas. La finalidad de los informes es asegurar que los planes actuales se lleven a cabo y que las capacitaciones futuras se realicen con más eficiencia. Los informes a elaborar son los siguientes:

A. Informe consolidado de la capacitación

Seguimiento estricto y constante del desarrollo de la capacitación. Debe realizarse comparando el avance respecto a las metas fijadas en el plan de capacitación. Para fijar el alcance de la capacitación, se programara detalladamente las actividades a realizar en la capacitación funcional. Esta programación será desarrollada y entregada a la PGN por lo menos con 3 semanas de anticipación a la capacitación.

Es responsabilidad del instructor elaborar y entregar dicho informe.

Periodicidad: Este informe será realizado diariamente.

B. Informe de desempeño de los instructores

El informe se realizará teniendo como base la evaluación realizada de los elementos y contenidos de la capacitación desarrollados.

Periodicidad: Este informe será realizado diariamente.

C. Preguntas frecuentes de la capacitación

Es responsabilidad de los instructores registrar las preguntas frecuentes que haga el auditorio sobre la aplicación. El registro se realizará diariamente al finalizar la última sesión de capacitación del día. En la casilla correspondiente debe registrarse la respuesta con la que se resolvió la pregunta del servidor público, el proceso al cual está involucrada la pregunta y el cargo de la persona que formula la pregunta. En caso de desconocer la respuesta apropiada, debe garantizarse la resolución de esta en la próxima sesión de capacitación.

Las preguntas serán registradas en un documento de preguntas frecuentes, posteriormente y luego de un análisis pertinente, éstas serán plasmadas en el tutorial. Se garantiza que estas preguntas estarán cubiertas en las capacitaciones posteriores.

D. Reporte de lecciones aprendidas

La elaboración de dicho reporte es responsabilidad del instructor designado para cada oficina. En este reporte debe incluirse como mínimo las siguientes consideraciones:

Actividades realizadas correctamente y que favorecieron el curso de la capacitación.

Actividades realizadas incorrectamente y que afectaron el desarrollo de la capacitación.

Puntos que se pueden mejorar para optimizar capacitaciones futuras.

Observaciones adicionales si aplican.

E. Reporte de incidentes presentados

Es responsabilidad del instructor designado elaborar el reporte de incidencias presentadas en el desarrollo de la capacitación. Este reporte debe contener como mínimo los siguientes elementos:

Oficina que reporta la incidencia.

Evento que genera la incidencia.

Fecha.

Persona que reporta la incidencia.

Impacto de la incidencia en el desarrollo de la capacitación.

Acciones correctivas.

Acciones preventivas.

12 Instrumentos de seguimiento

El objetivo de los instrumentos de seguimiento es comprobar lo que se está ejecutando para asegurar que el trabajo se está realizando en forma correcta. Los instrumentos sirven para medir, detectar desviaciones y establecer medidas preventivas y correctivas. La finalidad de los instrumentos consiste en asegurar que los planes actuales se lleven a cabo. Los instrumentos de seguimiento hacen parte de los informes que se entregan a la gerencia de proyectos, y son los siguientes:

A. Informe consolidado de la capacitación

El objetivo de este informe es llevar el seguimiento estricto y constante del desarrollo de la capacitación. Debe realizarse comparando el avance respecto a las metas fijadas en el plan de capacitación. Es responsabilidad del instructor elaborar y entregar dicho informe.

B. Informe de desempeño de los instructores

El informe se realizará teniendo como base la evaluación realizada de los elementos y contenidos de la capacitación desarrollados.

C. Preguntas frecuentes de la capacitación

Es responsabilidad de los instructores registrar las preguntas frecuentes que haga el auditorio sobre la aplicación. El registro se realiza diariamente al finalizar la última sesión de capacitación del día.

D. Reporte de lecciones aprendidas

La elaboración de dicho reporte es responsabilidad del instructor designado para cada oficina. En este reporte debe incluirse como mínimo las siguientes consideraciones:

Actividades realizadas correctamente y que favorecieron el curso de la capacitación.

Actividades realizadas incorrectamente y que afectaron el desarrollo de la capacitación.

Puntos que se pueden mejorar o hacer diferente para mejorar capacitaciones.