**ESTRUCTURA DE CONTENIDOS**

Mapa Conceptual

Introducción

**1.** LA CAPACITACIÓN DE USUARIOS Y SU RELACIÓN CON LA FASE

DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

**2.** EL PLAN DE CAPACITACIÓN

**2.1** Introducción

**2.2** Justificación

**2.3** Objetivos

**2.4** Categorización de usuarios

**2.5** Metodología

**2.6** Cronograma y horario

**2.7** Recursos

**3.** EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

**3.1** Realizar el alistamiento de la capacitación

**3.2** Realizar los registros y llevar soporte del avance de la Capacitación

**3.3** Seguir el plan de capacitación

**4.** EVALUAR LA CAPACITACIÓN

**INTRODUCCIÓN**

Durante la fase de implantación de un sistema de información, se hace necesario capacitar a los usuarios finales en el correcto manejo del sistema desarrollado de acuerdo con las funcionalidades propias del rol de cada usuario, con el fin de obtener el mayor beneficio del sistema y minimizar los riesgos asociados al uso incorrecto del mismo.

**1. LA CAPACITACIÓN DE USUARIOS Y SU RELACIÓN CON LA FASE DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA.**

La fase de implantación de un sistema de información inicia después de realizar y superar las pruebas del software y finaliza justo antes de poner el sistema en producción. Esta fase debe asegurar la correcta instalación y funcionamiento de la aplicación, la entrega de materiales requeridos para el mantenimiento y uso de la aplicación y la capacitación adecuada del personal que ejecutará las funcionalidades provistas por el sistema.

**2. EL PLAN DE CAPACITACIÓN**

**2.1 Introducción**

New Reset A.I.H.D, tiene como propósito ayudar con las incidencias que presentan los aparatos tecnológicos, estas incidencias se reportan mediante un ticket el cual llega a la plataforma de los técnicos para que ellos puedan arreglarla, de esta misma manera queda evidencia si las incidencias son reiterativas o son de vez en cuando.

**Módulos / Funcionalidades:**

* Registrarse nuevo usuario.
* Autenticarse en el sistema.
* Recuperar contraseña.
* Consultar solicitud de reporte.
* Modificar estado de ticket.
* Cambiar contraseña.
* Reportar ticket.
* Consultar estado de ticket.
* Consultar informe general.
* Salir de sesión.

**2.2 Justificación**

Esta capacitación será realizada para que cada usuario que haga uso del aplicativo, tenga como finalidad el uso correcto de este, para que no hallan inconvenientes ni incidencias al momento de usarlo.

**2.3 Objetivos**

Que al finalizar esta capacitación, el Funcionario de la I.E.D Alfredo Iriarte conozca y este en capacidad de manejar el Sistema de información New Reset A.I.H.D.

**Objetivos específicos:**

* Que el Funcionario asimile y comprenda la metodología que es base para la operación del sistema de información New Reset. A.I.H.D.
* Que el Funcionario comprenda la estructura del Sistema de Información New Reset. A.I.H.D, sus componentes y su sistema de navegación básica.
* Que el Funcionario aprenda a manejar y consultar el Tutorial que le servirá de guía en el proceso de aprendizaje y trabajo con la herramienta.
* Que al finalizar esta capacitación, el Funcionario de la I.E.D Alfredo Iriarte conozca y aplique el nuevo modelo de procesos de negocio y este en capacidad de manejar el Sistema de información New Reset. A.I.H.D. que lo soporta.

**2.4 Categorización de usuarios**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rol / Actor** | **Módulos / Funcionalidades** | **Usuarios** | **Competencias**  **En TICS** |
| **Actor 1 (técnico)** | * **Registrarse nuevo usuario.** * **Autenticarse en el sistema.** * **Recuperar contraseña.** * **Consultar solicitud de reporte.** * **Modificar estado de ticket.** * **Salir de sesión.** | **Técnico de la institución.** | **Alta** |
| **Actor 2 (Rector)** | * **Registrarse nuevo usuario.** * **Autenticarse en el sistema.** * **Recuperar contraseña.** * **Cambiar contraseña.** * **Reportar ticket.** * **Consultar estado de ticket.** * **Consultar informe general.** * **Salir de sesión.** | **Rector de la institución.** | **Baja** |
| **Actor 3 (Funcionarios)** | * **Registrarse nuevo usuario.** * **Autenticarse en el sistema.** * **Recuperar contraseña.** * **Cambiar contraseña.** * **Reportar ticket.** * **Consultar estado de ticket.** * **Salir de sesión.** | **Funcionarios de la institución.** | **Baja** |

**2.5 Metodología**

La capacitación consta de una explicación guiada de la navegación en el software a través de casos preestablecidos y talleres de refuerzo que el funcionario, técnicos y profesores, adelantará directamente en el aplicativo de prueba. Se busca igualmente que exista una constante participación del funcionario en clase a través de preguntas y aportes que puedan enriquecer el tema que se esté trabajando.

**2.6 Cronograma y horario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AGENDA DE CAPACITACION** | | |
| **1** | **8:00 AM** | **Bienvenida, expectativas.** |
| **9:30 9:45 AM** | **Receso** |
| **10:00 AM** | **Funcionalidades del sistema.** |
| **12.00 PM** |
| **12:00 a 1:00 PM** | **Receso** |
| **1:00 Pm** | **Manuales, usuario, técnico e instalación.** |
| **2:00 Pm** |
| **2:45 a 3:00 PM** | **Receso** |
| **3:00 a 4:00 PM** | **Operación de manuales y ejemplo de caso guiado.** |
| **4:00 a 5:00 PM** | **Evaluación teórica de conocimiento** |

**2.7 Recursos (El con qué):**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Capacitador** | **Ítem** | **Materiales** | **Alistamiento tecnológico** | **Alistamiento físico** |
| Dayanne Agudelo | Bienvenida, expectativas. | Presentación, documentos | Computador, televisor. | Salón, Sillas. |
| Andrés García | Funcionalidades del sistema. | Presentaciones, videos. | Computador, Software, televisores. | Salón, Sillas, tablero |
| Camila Torres | Manuales, usuario, técnico e instalación. | Manuales, documentos, talleres | Computadores | Salón, Sillas, tablero |
| Andrés García | Operación de manuales y ejemplo de caso guiado. | Manuales. | Computadores, software, televisores. | Salón, Sillas, tablero |
| Dayanne Agudelo  Camila Torres  Andrés García | Evaluación teórica de conocimiento | Manuales, Talleres. | Computadores, software. | Salón, Sillas, tablero |

**3. EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

**3.1 Realizar el alistamiento de la capacitación:**

**a.** Alistamiento de materiales: Presentaciones, documentos, videos, manuales, talleres, ejemplos.

**b.** Alistamiento tecnológico: Computadores, software, video beam, televisores, parlantes.

**c.** Alistamiento físico: Salón, sillas, tablero.

**3.2 Realizar los registros y llevar soporte del avance de la capacitación:**

**Reglas de juego**

**Asistencia:**

Las clases inician exactamente a la hora citada en las respectivas comunicaciones. El cumplimiento del horario es esencial para el logro de los objetivos de la sesión. Los asistentes pueden fallar máximo a una sesión de medio día de clase. Es responsabilidad del Funcionario ponerse al día con los temas vistos en dicha sesión.

**- Horario:**

Los horarios de las capacitaciones se establecieron dentro de la jornada laboral para garantizar la disponibilidad de los funcionarios. Los horarios son de estricto cumplimiento. La programación no es flexible por la cantidad de funcionarios que se están capacitando simultáneamente.

**- Reprobación del curso:**

Un funcionario reprueba el curso en los siguientes casos:

- Por bajo rendimiento, es decir, cuando obtiene calificación no aprobatoria en las evaluaciones.

- Por dejar de asistir a más de una sesión, sin tener justificación.

**- Material anexo:**

El material anexo que se entrega con este guía, en medio magnético, contiene:

- • Tutorial del programa New Reset A.I.H.D.

- • Diapositivas en PPT qua apoyan en desarrollo del curso

- • Manual Completo de Usuario

**3.3 Seguir el plan de capacitación:**

1. Verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan.
2. Ejecutar la capacitación de acuerdo con los grupos definidos con base en el rol y las competencias identificadas.
3. Aplicar la metodología y técnicas definidas en el plan de capacitación.
4. Respetar el cronograma y horario establecido en el plan de capacitación.
5. Realizar uso adecuado de los recursos asignados para la capacitación.

**4. Evaluar la capacitación:**

Evaluación del Instructor: El alumno tendrá oportunidad de calificar el desempeño del Instructor y se hará a través de Internet con un software que acopia resultados desde cualquier parte del país de manera centralizada. Este sistema se asocia con la dirección de correo electrónico de cada funcionario. Evaluación de los Alumnos: Para las evaluaciones de conocimiento se ejecutará un software de simulación que permitirá medir el grado de asimilación por parte de los funcionarios.