**Plan de Capacitación**

**GEnv**

**Sistema de Gestión de Envíos**

**Fecha*:22/11/2019***

Control de Versiones

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Versión | Autor | Descripción |
| 1.0 | Sergio Álvarez | Primeras consideraciones a tomar respecto a la Implantación del Sistema en el Entorno de Usuario. |
|  |  |  |

Contenido

[1. Introducción 4](#_Toc521862141)

[2. Definición de objetivos del plan de implantación 4](#_Toc521862142)

[2.1. Objetivo General 4](#_Toc521862143)

[2.2. Objetivos Específicos 4](#_Toc521862144)

[3. Definición de actividades del plan de implantación 4](#_Toc521862145)

[3.1. Actividades 4](#_Toc521862146)

[3.2. Contratación del Personal del Proyecto 4](#_Toc521862147)

[3.3. Difusión de Propuesta en la Empresa 4](#_Toc521862148)

[3.4. Adquisición de Equipo y materiales 4](#_Toc521862149)

[3.5. Capacitación 4](#_Toc521862150)

[3.6. Entrega Preliminar De Modelo 4](#_Toc521862151)

[3.7. Prueba Preliminar 5](#_Toc521862152)

[3.8. Retroalimentación de las Pruebas Preliminares: 5](#_Toc521862153)

[3.9. Liberación de Recursos y Entrega del Proyecto: 5](#_Toc521862154)

[4. Programación de Actividades del Plan de Implantación 5](#_Toc521862155)

[4.1. Cuadro de Actividades del Plan de Implantación, para el sistema 5](#_Toc521862156)

[4.2. Cronograma de Actividades 6](#_Toc521862157)

[4.3. Matriz de Responsabilidad: 6](#_Toc521862158)

[4.4. Análisis de riesgos 6](#_Toc521862159)

[4.5. Plan de contingencia 6](#_Toc521862160)

[5. Método de implantación: 7](#_Toc521862161)

[6. Elaboración de documentación técnica de apoyo: 7](#_Toc521862162)

[7. Formulación del programa para la capacitación 7](#_Toc521862163)

[7.1. Tiempo 7](#_Toc521862164)

[7.2. Encargados y Facilitadores 7](#_Toc521862165)

[7.3. Material y Equipo 7](#_Toc521862166)

[7.4. Grupos de Trabajo 7](#_Toc521862167)

[7.5. Temática 7](#_Toc521862168)

[7.6. Plan de evaluación 7](#_Toc521862169)

[8. Determinación de las necesidades de recursos para la implantación 7](#_Toc521862170)

[8.1. Recurso Humano 8](#_Toc521862171)

[8.2. Recurso material y tecnológico 8](#_Toc521862172)

# Introducción

En el presente documento se detallará el plan de implantación de software GEnv el cual se encuentra destinado al departamento de documentos y oficina de partes. Mediante este plan se podrá visualizar el objetivo de este y las actividades desarrolladas para la correcta utilización del software por parte de los usuarios. A su vez, se especificarán los recursos necesarios para la implantación del sistema GEnv, ya sean estos recursos humanos o materiales.

# Definición de objetivos del plan de implantación

## Objetivo General

*Realizar un plan de implementación para el departamento de documentos y oficina de partes del software GEnv, que se encarga del registro del ingreso de las solicitudes de envío de encomiendas. Buscando la aceptación del sistema en su totalidad y el cumplimiento de las actividades para el correcto uso del software.*

## Objetivos Específicos

* Instalar e implementar el sistema GEnv.
* Crear un plan de capacitación para los usuarios del sistema de egreso.
* Ejecutar el plan de pruebas del sistema GEnv.
* Planear la puesta en marcha del proyecto informático.

# Definición de actividades del plan de implantación

## Actividades

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarea | Medio de verificación | Participantes |
| Definición del plan de implantación | -Plan de implantación. | -Jefe Proyecto  -Capacitador  -Equipo Desarrollador |
| Preparación de la formación del equipo de implantación. | -Registro de asistencia.  -Manual de implantación. | -Jefe de Proyecto  -Capacitador  -Director de los usuarios  -Equipo desarrollador |
| Formación del equipo de implantación. | -Registro de asistencia | -Equipo Desarrollador  -Capacitador |
| Instalación del software | -Producto Software | -Jefe de proyecto  -Equipo Desarrollo |
| Difusión | -Software | -Jefe de proyecto  -Capacitador  -Director de usuarios |
| Migración y carga de los datos | -Base de datos (Ficheros con información) | -Equipo de desarrollo  -Jefe de proyecto |
| Preparación de la formación de usuarios finales.  (Capacitación) | -Manual de usuarios.  -Manual de implantación  -Registro de asistencia | -Jefe de proyecto  -Capacitador  -Director de los usuarios |
| Pruebas de aceptación del sistema. | -Plan de pruebas | -Jefe de proyecto  -Director de usuarios |
| Seguimiento a los usuarios finales. | -Registro de asistencia | -Jefe de proyecto-  -Director de los Usuarios |
| Retroalimentación de pruebas del sistema | -Planilla plan de pruebas  -Registro de asistencia | - Jefe de proyecto  -Director de usuarios |
| Plan de mantenimiento del software | -Registro de asistencia | -Jefe de proyecto  -Equipo de desarrollo |

## Contratación del Personal del Proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| ***Personal de proyecto*** | |
| ***Personal*** | ***Función*** |
| *Jefe de proyecto* | *Encargado de proyecto* |
| *Ing.Software* | *Encargado de instalación e implantación del sistema en hardware* |
| *Admin. Base de datos* | *Encargado de migración e instalación de base de datos del sistema.* |
| *Documentador* | *Encargado de verificar la documentación del proyecto* |
| *Analista* | *Encargado de verificaciones conexiones red.* |
| *Capacitador* | *Encargado de generar aprendizaje del sistema en los usuarios finales.* |

## Difusión de Propuesta en la Empresa

El software GEnv llega como herramienta para el *departamento de documentos y oficina de partes como un sistema que actualiza la actual recopilación de datos por parte de los funcionarios de este departamento.*

*Este software permitirá a sus usuarios generar los procesos actuales de manera más eficaz, el sistema permite actualizar sus procesos que se generan mediante planilla Excel y guardarlos en una base de datos evitando la duplicidad de la información y colaborando con el respaldo de esta.*

*A su vez, permite a sus usuarios acercarse a las nuevas tecnologías y actualizar sus habilidades tecnológicas.*

*Los beneficios asociados a la utilización de esta nueva herramienta tecnológica encontramos:*

1. Reducción de tiempo y esfuerzo de los usuarios.
2. Descentralización de la información.
3. Optimización de los tiempos de búsqueda.
4. Mitigar la carga de trabajo de los usuarios.
5. Facilitar el seguimiento de encomiendas.
6. Evitar ambigüedades en la información.

## Adquisición de Equipo y materiales

Relación diagrama de despliegue

*Tabla de especificación de equipo y material*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Producto*** | ***Especificaciones*** |
| *Notebook* |  |
| *Navegador web* | *Google Crome Versión 78.0.3904.108, 64 bits* |
| *Servidor Web* |  |
| *Oracle DataBase 11g R2 Express Edition* |  |
| *Framework Oracle.ManagerDataAccess* |  |

## Capacitación

*Con base al diagnóstico de necesidades de capacitación y entrenamiento, departamento de documentos y oficina de partes capacitará a los empleados para alcanzar un mejor desempeño en sus puestos de trabajo al momento de comenzar a utilizar el nuevo sistema GEnv.*

*Para el departamento de documentos y oficina de partes la importancia de estructurar un plan de capacitación es fundamental, ya que es un proceso de mejora constante, que genera una actualización en los procesos actuales.*

*La capacitación genera una actualización en las actitudes de los trabajadores del departamento, esto entrega nuevas herramientas tecnológicas las cuales ayudan a mejorar los procesos y tiempos dentro del ambiente de trabajo.*

*La presente capacitación tendrá como objetivo la inducción de los diferentes roles de usuario al sistema (Administrador-Usuario). Estas tendrán una duración de 1 hora 30 minutos y se llevarán a cabo en 2 salas que requerirán de los siguientes materiales.*

|  |  |
| --- | --- |
| *Materiales Capacitación* | |
| *Material* | *Cantidad* |
| *Notebooks* |  |
| *Internet* |  |
| *Mesas* |  |
| *Sillas* |  |
| *Pizarra* |  |
| *Proyector* |  |
| *Manual de implantación* |  |
| *Manual de Usuario* |  |
| *Lápices* |  |
| *Libretas* |  |
| Equipo de Audio |  |
| *Diplomas de certificación.* |  |

*\*La cantidad de materiales a utilizar se determinarán cuando se posea el número total de personas asistentes a las capacitaciones.*

## Entrega Preliminar De Modelo

La entrega del producto será con sus 3 principales módulos operativos los cuales serán parte de la capacitación del proyecto. Lo cual permitirá tanto a los usuarios como al departamento poder realizar todas las actividades relacionadas a su ámbito.

El software, luego de la capacitación, contará con los 3 principales módulos desarrollados en donde los usuarios finales generarán sus impresiones del sistema y serán quienes validen las funciones.

Estos usuarios finales serán quienes poseen roles dentro del sistema y podrán generar las diferentes funciones correspondientes a su rol. Los roles del sistema serán Usuario administrador y Usuario digitador quienes se encontrarán asociados a los diferentes módulos del sistema. Cada módulo del sistema poseerá diferentes funcionalidades según el rol asignado.

Módulos del sistema disponibles:

**Administración de Usuarios:**

* Crear Usuario: Permite al actor Jefe de unidad crear nuevos usuarios.
* Asignar Rol: Permite asignar un tipo de usuario.
* Listar Usuario: Permite al administrador generar una lista de los usuarios agregados
* Modificar Usuario: Permite al administrador modificar los datos de usuarios.
* Eliminar Usuario: Permite al administrador eliminar a usuarios agregados con anterioridad.
* Crear Reporte de accesos: Permite al admin. Visualizar los accesos al sistema.

**Administrar Destinatarios:**

* Listar Destinatarios: Permite al usuario generar una lista de los destinatarios agregados.
* Agregar Destinatario Favorito: Permite al usuario agregar un destinatario a la lista de favoritos.
* Remover Destinatario Favorito Permite al usuario eliminar un destinatario de la lista favoritos.

**Administración de Solicitudes de envío:**

* Listar solicitudes de envío: Permite al usuario generar una lista de las solicitudes de envió.
* Crear reporte de registro de emisión: Permite al usuario generar un reporte de los envíos.
* Seleccionar solicitud de envío: Permite al usuario escoger la solicitud de envió y visualizar la información.
* Cancelar Solicitud de envío: Permite al usuario cancelar una solicitud de envió ingresada.
* Generar documento Sobre: Permite al usuario generar un formato de documento para generar sobre de envió.

## Prueba Preliminar

Los módulos que se encontrarán disponibles poseerán las diversas funciones del sistema según los requerimientos de usuario. Las funcionalidades del software que serán aprobadas por los usuarios en la capacitación serán:

**Rol administrador:**

Es quien durante la actividad deberá agregar usuarios al sistema, asignar roles, generar listas, modificar, eliminar usuarios y crear reportes de acceso.

Una vez generadas todas las actividades dentro del sistema se llevará a cabo la evaluación por parte del usuario administrador.

**Rol Usuario Digitador:**

Usuario del sistema quien deberá verificar los módulos de administrar destinatarios y administración de solicitudes de envió. Una vez ejecutadas todas las funciones del sistema será quien genere sus impresiones de usabilidad del software.

Adjunto se puede verificar Prueba Preliminar del software Planilla Excel.

## Retroalimentación de las Pruebas Preliminares:

Una vez generada las pruebas preliminares del sistema se procederá a la retroalimentación donde se recopilarán las impresiones y principales dudas de los usuarios del sistema para luego proceder a una nueva revisión de los principales módulos y usabilidad del sistema esperando esclarecer dudas de parte de los usuarios.

## Liberación de Recursos y Entrega del Proyecto:

El software en fase de liberación de recursos contara con los principales módulos del sistema:

* Administración de Usuarios.
* Administrar Destinatarios.
* Administración de Solicitudes de envío.

# Programación de Actividades del Plan de Implantación

## Cuadro de Actividades del Plan de Implantación, para el sistema

Tabla Actividades del Plan de Implantación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Tiempo (días)** | **Efectividad Predecesora** |
| A | Definición del plan de implantación | 6 | - |
| B | Contratación personal de implantación. | 10 | - |
| C | Preparación de la formación del equipo de implantación. | 3 | B |
| D | Formación del equipo de implantación.  (Capacitador) | 2 |  |
| E | Instalación del software | 1 | B |
| F | Migración y carga de los datos | 2 | E |
| G | Difusión | 2 |  |
| H | Preparación de la formación de usuarios finales.  (Capacitación) | 2 | - |
| I | Pruebas de aceptación del sistema. | 3 | G |
| J | Seguimiento de los usuarios finales. | 4 | - |
| K | Retroalimentación de pruebas del sistema | 2 | H |
| L | Plan de mantenimiento del software | 5 | - |

## Cronograma de

## 4.2 Cronograma de Actividades

*Adjunto se presenta carta Gantt de cronograma de actividades formato Excel.*

## Matriz de Responsabilidad:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDADES** | **Director de usuarios.** | **Jefe de proyecto** | **Ingeniero de Sistemas** | **Analista** | **Capacitador** | | **Usuario Administrador** | | **Usuario Digitador** | |
| 1 | Definición del plan de implantación |  | **R** | **S** | **S** |  | |  | |  | |
| 2 | Contratación personal de implantación. |  | **R** |  |  |  | |  | |  | |
| 3 | Preparación de la formación del equipo de implantación. |  | **R** | **S** |  |  | |  | |  | |
| 4 | Formación del equipo de implantación.  (Capacitador) |  | **R** | **S** | **S** |  | |  | |  | |
| 5 | Instalación del software |  |  | **R** | **S** |  | |  | |  | |
| 6 | Migración y carga de los datos |  |  | **R** | **S** |  | |  | |  | |
| 7 | Difusión | **R** | **R** |  |  | **R** | |  | |  | |
| 8 | Preparación de la formación de usuarios finales.  (Capacitación) |  |  |  | **S** | **R** | |  | |  | |
| 9 | Pruebas de aceptación del sistema. |  |  |  |  |  | **R** | | **R** | |
| 10 | Seguimiento de los usuarios finales. |  |  | **R** | **R** |  |  | |  | |
| 11 | Retroalimentación de pruebas del sistema |  |  | **R** | **S** |  |  | |  | |
| 12 | Plan de mantenimiento del software |  | **R** |  |  |  |  | |  | |
| **CLAVE: R = Responsabilidad Principal; S = Responsabilidad de Apoyo; O = Responsabilidad de Operación.** | | | | | | | | | | | | |

## Análisis de riesgos

*Para que el plan de implantación se desarrolle de la mejor manera es primordial tener claridad respecto de los posibles riesgos que se podrían presentar al momento de implementar el sistema.*

**Riesgos de implementación:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **Riesgo** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Estrategia** | **Responsable** |
| 1 | Sistema operativo no sea compatible con software | 10% | Alto | Se instalará previamente sistema operativo | Ingeniero en software |
| 2 | Incompatibilidad de aplicativo con versión web. | 5% | Alto | Se revisará explorador de internet de preferencia. | Ingeniero en software |
| 3 | Caída servicio de servidor | 30% | Alto | Se trabajará mediante servidor duplicado servidor web | Ingeniero en software |
| 4 | No disponibilidad de hardware | 5% | Alto | Verificación de materiales de trabajo | Jefe proyecto |
| 5 | Escaso interés de los usuarios. | 10% | Medio | Se generará difusión del aplicativo | Usuarios sistema |
| 6 | Señal wifi o internet | 20% | Alto | Se realizará un análisis de red del sistema. | Analista |

## Plan de contingencia

Dentro del plan de contingencia se buscará disminuir al mínimo los riegos asociados a la implantación del software por lo cual se generarán revisiones previas a los días de capacitación por parte del equipo de desarrollo de software, como también el análisis y verificación de los materiales necesarios para el correcto desarrollo de la capacitación.

En el caso de la falla de alguna de las principales actividades calendarizadas se buscará una modificación en la metodología de la capacitación, generando charla expositiva de la utilización del aplicativo.

En aquel caso el calendario de actividades quedaría de la siguiente forma:

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Actividad** |
| A | Definición del plan de implantación |
| B | Contratación personal de implantación. |
| C | Preparación de la formación del equipo de implantación. |
| D | Formación del equipo de implantación.  (Capacitador) |
| E | Instalación del software |
| F | Migración y carga de los datos |
| G | Difusión |
| H | Capacitación expositiva del aplicativo |
| I | Prueba escrita de aceptación del sistema. |
| J | Seguimiento de los usuarios finales. |
| K | Retroalimentación de pruebas del sistema |
| L | Plan de mantenimiento del software |

# Método de implantación:

*El método de implantación del sistema GEnv se basa en las siguientes actividades:*

1. *Instalación base de datos.*
2. *Instalación de aplicativo*
3. *Conexión base de datos y aplicativo.*
4. *Migración de datos al sistema.*
5. *Iniciación del software*
6. *Sesión de usuario del sistema*
7. *Asignación de roles.*
8. *Utilización de funciones de aplicativo.*
9. *Pruebas a usuarios.*
10. *Retroalimentación del software.*

# Elaboración de documentación técnica de apoyo:

Documentos de Avances:

1. Documento de arquitectura de software
2. Manual de usuario
3. Manual de administrador

Informe final:

1. Documento de arquitectura de software.
2. Manual de usuario final.
3. Manual de administrador final.
4. Planilla Plan de prueba.
5. Cronograma de actividades.

# Formulación del programa para la capacitación

*Se realizarán 3 capacitaciones:*

1. *Usuarios externos.*
2. *Usuarios digitadores.*
3. *Usuarios Administradores.*

## Tiempo

Los tiempos para la capacitación de los usuarios del sistema serán:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Capacitación** | **Días** | **Horas** |
| 1 | Usuarios Externos | 3 | 4 horas 30 minutos |
| 2 | Usuarios Digitadores | 3 | 4 horas 30 minutos |
| 3 | Usuarios Administradores | 3 | 4 horas 30 minutos |

## Encargados y Facilitadores

Los encargados de la capacitación serán:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Capacitación** | **Encargado** |
| 1 | Usuarios Externos | -Analista  -Capacitador |
| 2 | Usuarios Digitadores | -Ingeniero de software  -Capacitador |
| 3 | Usuarios Administradores | -Capacitador  -Jefe de proyecto |

## Material y Equipo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Capacitación** | **Materiales** |
| 1 | Usuarios Externos | -8 Notebooks:   * Sistema OP: W10 * Intel core I3 * Ram: 4 GB * Almacenamiento: 500 GB   -Navegador Web Google Crome  -Internet 10mb/s  -Proyector hdmi  -Telón  -Pizarra  -Manual de usuario Externo  - Equipo de Audio |
| 2 | Usuarios Digitadores | -6 Notebooks:   * Sistema Op: W10 * Intel Core I5 * Procesador : 8265U * Ram: 8GB * Almacenamiento: 1TB   -Navegador Web Google Crome  -Internet 10mb/s  -Proyector hdmi  -Telón  -Pizarra  -Manual de usuario Digitador  - Equipo de Audio |
| 3 | Usuarios Administradores | -3 Notebooks:   * Sistema Op: W10 * Intel Core I5 * Procesador : 8265U * Ram: 8GB * Almacenamiento: 1TB   -Navegador Web Google Crome  -Internet 10mb/s  -Proyector hdmi  -Telón  -Pizarra  -Manual de usuario Administrador.  - Equipo de Audio |

## Grupos de Trabajo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Capacitación** | **Encargado** | **Destinatario** |
| 1 | Usuarios Externos | -Analista  -Capacitador | -Usuario externo del sistema |
| 2 | Usuarios Digitadores | -Ingeniero de software  -Capacitador | -Operadores |
| 3 | Usuarios Administradores | -Capacitador  -Jefe de proyecto | -Jefe de personal. |

## Temática

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Capacitación** | **Temática** |
| 1 | Usuarios Externos | * Administrar destinatarios * Seguimiento de encomienda * Generar Encomienda * Funcionalidades generales del software |
| 2 | Usuarios Digitadores | * Administrar de solicitudes * Generación de sobres * Funcionalidades generales del Software |
| 3 | Usuarios Administradores | * Administración de usuarios * Asignación de roles de usuarios. * Creación de reportes * Funcionalidades generales del software |

## Plan de evaluación

Para el plan de evaluación del software se entregará una planilla donde se generará la validación del software por parte de los usuarios en una escala de 1 a 7 en relación a la satisfacción de los requerimientos del software. Esta planilla poseerá la siguiente estructura:

Ejemplo usuario administrador.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Usuario Administrador** |  |  |  |  | |
| **Nombre:** |  | |  |  |  |  |  |
| **Fecha:** |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Modulo** | **Funciones** | **Aprobación** | **Comentarios** | |  |  |  |
| **Administración de Usuarios** | *Crear Usuario:* |  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
| *Asignar Rol:* |  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
| *Listar Usuario:* |  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
| *Modificar Usuario:* |  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
| *Crea Reporte:* |  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Escala de aprobación: 1 - 7 | |  |  |  |  |  |

# Determinación de las necesidades de recursos para la implantación

## Recurso Humano

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECURSO HUMANO** | | | | |
| **No.** | **Nombre del puesto** | **Cantidad** | **Jefe inmediato** | **Perfil** |
| **1** | Jefe de proyecto | 1 | Gerente | Desde 25 años en adelante  Dominio del idioma inglés.  Graduado en Ingeniería informática.  Conocimiento avanzado de elaboración de proyectos |
| **2** | Ingeniero informático | 1 | Jefe de proyectos | Desde 25 años en adelante  Dominio del idioma inglés.  Graduado en Ingeniería informática.  Conocimiento avanzado en administración de sistemas y programación. |
|  | Capacitador | 1 | Jefe de proyectos | Mayor de 20 años con conocimientos en el área de la informática. Titulado en recursos humanos. |
|  | Analista | 1 | Jefe de proyectos | Mayor de 20 años con experiencia en análisis de sistemas. Titulado técnica de sistemas |

## Recurso material y tecnológico

Para que el plan de implantación se desarrolle de la mejor manera es primordial contar con una cierta cantidad de equipo, el cual se utilizará para la puesta en marcha del mismo. Entre los cuales tenemos:

**Disponibilidad de Equipo:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **RECURSO** | **Cant** | **DISPONIBILIDAD** | | |
| **Usuarios** | **Gerencia** | **Administrativos** |
| 1 | Salas de reunión. | 3 | SI | SI | SI |
| 2 | Proyector multimedia | 3 | SI | SI | SI |
| 3 | Notebooks | 17 | SI | SI | SI |
| 5 | Impresora Laser | 1 | SI | SI | SI |
| 6 | Equipo de Audio | 1 | SI | SI | SI |
| 7 | Libreta | 20 | SI | SI | SI |
| 8 | Lápices | 20 | SI | SI | SI |
| 9 | Manual de usuarios | 20 | SI | SI | SI |
| 10 | Diplomas | 20 | SI | SI | SI |
| 11 | Refrigerios | 20 | SI | SI | SI |