

# PLAN DE CAPACITACIÓN SISTEMA E-COMMERCE DE PRODUCTOS PARA MASCOTAS



Autor:

- Santiago Trigos
- Carlos Montes

Fecha de Creación: Agosto.....  
Última actualización:  
Número de Control: SW-CE-PC-01  
Versión: 1.0  
Para: Graciela Arias

## Registro de cambios

Fecha	Autor	Versión	Referencia del Documento
26/08/2021	Carlos Montes, Santiago Trigos	1	

## Revisores

Nombre	Cargo
Graciela Arias Vargas	Instructor Tecnico

## Distribución

[illegible]

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>1.1 PROPÓSITO</b>	<b>4</b>
<b>1.2 ALCANCE DEL DOCUMENTO</b>	<b>4</b>
<b>2. PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>2.2 ALCANCE DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2.3 PERFIL DE LOS USUARIOS</b>	<b>5</b>
<b>3. ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>3.1 CAPACITACIÓN FUNCIONAL</b>	<b>6</b>
<b>3.2 HORARIO</b>	<b>6</b>
<b>4. AGENDA DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>5. EJECUCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>6. EVALUACIÓN</b>	<b>13</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

El plan de capacitación de la empresa CAS ANALYTICS para la tienda de ventas de productos para mascotas PetShop. Está orientado para el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades en el manejo del sistema de información desarrollado para esta empresa local. La identificación de valores y competencias fundamentales de los colaboradores, en beneficio de propiciar el crecimiento personal, grupal y organizacional, conllevando de esta manera a mejorar la calidad en la prestación del servicio y la eficacia. Este proceso transforma la información recopilada que se traduce en conocimiento y, posteriormente lo integra al Plan de Capacitación de CAS ANALYTICS, mediante programas de aprendizaje, capacitaciones, entrenamiento e inducción (reinducción), lo cual incrementa las capacidades y desarrolla competencias propias a cada proceso, permitiendo la mejora de los mismos y el crecimiento de la Empresa.

## 1.1 PROPÓSITO

Este documento tiene por objeto establecer la metodología que se utilizará para realizar la capacitación al personal encargado de administrar el Sistema de Información E-Commerce.

## 1.2 ALCANCE DEL DOCUMENTO

Este documento es la guía para el desarrollo de la capacitación Sistema de Información E-Commerce PetShop, en el cual se abarcan todos los aspectos logísticos de su realización. Incluye las características y detalle de la manera en la cual se transmitirán los conceptos funcionales y técnicos que resultan de la operación de la solución y enmarcado en el alcance del proyecto.

## 1.3 NORMATIVIDAD Y LEYES

**El artículo 54** de la Constitución Política de **Colombia** establece el derecho a la capacitación estableciendo por obligación de los empleadores brindar formación al personal que lo requiera **en** cualquier relación laboral.

**Decreto de ley 1042 de 1978** el artículo 33 establece la asignación salarial respectiva de acuerdo a la capacitación

**Artículo 33 de la ley 734 de 2002:** derecho de los empleados a recibir la capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

### **Decreto 1567 de 1998**

reglamento por el decreto nacional 1567 de 1998, reglamentó parcialmente por el decreto nacional 1227 de 2005

## **Capítulo 1**

### **Título 1**

#### **Sistema nacional de capacitación**

**artículo 2:** Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios.

#### **disposiciones generales**

**artículo 4:** Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

**artículo 5: *objetivos de la Capacitación.***

- a. Contribuir al mejoramiento institucional fortaleciendo la capacidad de sus entidades y organismos;
- b. Promover el desarrollo integral del recurso humano y el financiamiento de una ética del servicio público;
- c. Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos del Estado y de sus respectivas entidades;
- d. Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales;
- e. Facilitar la preparación pertinente de los empleados con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa.

**artículo 6:** las empresas deben administrar la capacitación aplicando principios como:

- *Complementariedad*
- *Integralidad*
- *Objetividad*
- *Participación*
- *Prevalencia del Interés de la Organización.*
- *Integración a la Carrera Administrativa*
- *Profesionalización del servicio Público*
- *Economía*
- *Énfasis en la Práctica*
- *Continuidad*

### **CAPÍTULO 3: Áreas y modalidades de la capacitación**

**Artículo 9:** Para efectos de organizar la capacitación, tanto los diagnósticos de necesidades como los planes y programas correspondientes se organizará teniendo en cuenta dos áreas funcionales que son misional o técnica. Integran esta área las dependencias cuyos servicios constituyen la razón de ser de la entidad. Sus clientes o usuarios. *De Gestión*. Esta área está constituida por las

dependencias que tienen por objeto suministrar los bienes y los servicios que requiere internamente la entidad para su adecuado funcionamiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **régimen de obligaciones**

- a. Identificar las necesidades de capacitación, utilizando para ello instrumentos técnicos que detecten las deficiencias colectivas e individuales, en función del logro de los objetivos institucionales;
- b. Formular, con la participación de la Comisión de Personal, el plan institucional de capacitación, siguiendo los lineamientos generales impartidos por el Gobierno Nacional y guardando la debida coherencia con el proceso de planeación institucional;
- c. Establecer un reglamento interno en el cual se fijen los criterios y las condiciones para acceder a los programas de capacitación;
- d. Incluir en el presupuesto los recursos suficientes para los planes y programas de capacitación, de acuerdo con las normas aplicables en materia presupuestal;
- e. Programar las actividades de capacitación y facilitar a los empleados su asistencia a las mismas;
- f. Establecer previamente, para efectos de contratar actividades de capacitación, las condiciones que éstas deberán satisfacer en cuanto a costos, contenidos, metodologías, objetivos, duración y criterios de evaluación;
- g. Llevar un archivo de la oferta de servicios de capacitación de organismos públicos como de antes privados, en el cual se indiquen la razón social, las áreas temáticas que cubren, las metodologías que emplean, así como observaciones evaluativas acerca de la calidad del servicio prestado a la entidad;
- h. Evaluar, con la participación de la Comisión de Personal, el impacto del plan de capacitación, adoptado y aplicando para ello instrumentos técnicos e involucrando a los empleados;

i. Presentar los informes que soliciten el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública.

j. Ejecutar sus planes y programas institucionales con el apoyo de sus recursos humanos o de otras entidades, de sus centros de capacitación o los del sector administrativo al cual pertenecen, de la Escuela Superior de Administración Pública o de establecimientos públicos o privados legalmente autorizados, o con personas naturales o jurídicas de reconocida idoneidad. La contratación se ceñirá a las normas vigentes sobre la materia.

k. Diseñar los programas de inducción y de reintroducción a los cuales se refiere este Decreto - Ley e impartirlos a sus empleados, siguiendo a las orientaciones curriculares que imparta la Escuela Superior de Administración Pública bajo la orientación del Departamento Administrativo de la Función Pública.

## **2. PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

El objetivo de la capacitación es presentar de manera elocuente la transferencia de conocimiento y habilidades a los administradores del aplicativo web.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer las necesidades y requerimientos de capacitación realizada por la empresa CAS ANALYTICS con el fin de obtener información sobre la capacidad de los trabajadores de la empresa para el manejo del sistema de información para la empresa PetShop .
- Fomentar el desarrollo de competencias y habilidades de los trabajadores de la empresa con el fin de lograr el cumplimiento de las metas de acuerdo con el plan de capacitación.
- Potenciar el desarrollo de habilidades orientado a la confianza y al buen manejo del sistema de información
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.



- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Empresa.
- Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos, los objetivos y los procesos y procedimientos de la entidad.

## **2.2 ALCANCE DE LA CAPACITACIÓN**

Para establecer el alcance de la capacitación a las personas encargadas de la operación del Sistema de Información E-Commerce PetShop, se ha tenido en cuenta que la capacitación se realizará de forma virtual.

Los contenidos de la capacitación se desarrollarán cumpliendo las siguientes características:

- **CAPACITACIÓN FUNCIONAL:** Transferencia de conocimiento en cuanto a la operación funcional del Sistema de Información E-Commerce PetShop.

## **2.3 PERFIL DE LOS USUARIOS**

Los usuarios deben contar con las siguientes habilidades:

- **CAPACITACIÓN FUNCIONAL:** Usuarios responsables de la operación funcional del Sistema de Información E-Commerce PetShop con conocimiento del proceso de control de existencias, Windows, navegadores web, manejo del mouse y del PC.

# **3. ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN**

## **3.1 CAPACITACIÓN FUNCIONAL**

Entrenamiento dirigido al administrador para aprender a ejecutar las diferentes funcionalidades del sistema, dentro de un marco de procesos de control de existencias y funcionalidades que soporta.

- **Contenido:** menús, generalidades (mensajes de error, mensajes de confirmación y funcionalidades comunes en el sistema), y funcionalidades específicas de cada uno de los módulos.
- **Duración:** 24 horas.
- **Documentación:** Material del curso.
- **Número de asistentes:** 4.
- **Fase de ejecución:** Se ejecutará en las fases de desarrollo, pruebas y en la fase de Preparación para la puesta en producción.

### 3.2 HORARIO

Se realizará durante 1 día hábil, de 2 p.m. a 3:30 pm.

Los contenidos de la capacitación se desarrollarán cumpliendo las siguientes características:

## 4. AGENDA DE LA CAPACITACIÓN

Actividad	Área	Personas a capacitar	Nombre personas a capacitar	Facilitadores
Introducción	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz.	Carlos Montes Santiago Trigos
Descripción de modulo	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Registro de usuario	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Inicio de Sesión	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Gestión de Usuarios	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Gestión de Productos	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Gestión de Proveedores	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Gestión de Ventas	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Gestión de Administrador	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Operaciones del Sistema	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos
Seguridades del sistema	Administración	4	Paola Marcela, John López, Nicolas Rojas, Sebastián Cruz	Carlos Montes Santiago Trigos

## **I. Introducción:**

- Saludo.
- Presentación Grupo de trabajo
- Presentación PowerPoint: Objetivos Capacitación, Metodología de trabajo y temario.
- Presentación del sistema.

## **II. Descripción de Módulos:**

Espacio en el cual se llevará a cabo la introducción y descripción de cada uno de los módulos de la E-Commerce PetShop a los administradores del sistema, resolviendo todas y cada una de las dudas que se presenten acerca del tema, este proceso se llevará a cabo por los integrantes del proyecto.

## **III. Registro de Usuarios:**

En este módulo se describe el procedimiento que siguen los clientes para crear un perfil de usuario por medio de un formulario en el aplicativo web.

## **IV. Inicio de Sesión:**

Es un módulo que está diseñado para ingresar al sistema por medio de una cuenta de usuario y su respectiva contraseña, los ingresos al sistema serán controlados por medio de perfiles, los cuales tendrán ciertas restricciones para realizar acciones en el sistema.

## **V. Gestión de Usuarios:**

Módulo diseñado para la creación, edición, actualización y eliminación de usuarios.

## **VI. Gestión de Productos:**

Módulo diseñado para la creación, edición, actualización y eliminación de Productos.

**VII. Gestión de Proveedores:**

Módulo diseñado para la creación, edición, actualización y eliminación de Proveedores.

**VIII. Gestión de Ventas:**

Módulo diseñado para la consulta de ventas generadas por medio del sistema.

**IX. Gestión del administrador:**

Módulo diseñado para la creación, edición, actualización y eliminación de la información del Administrador.

**X. Operaciones del Sistema:**

Es un módulo diseñado para mostrar las funcionalidades propias del sistema E-Commerce(Mostrar Catalogo, Añadir Carrito).

**XI. Seguridades del Sistema:**

Es un módulo diseñado para enseñar a los administradores buenas prácticas de seguridad del sistema.

## **4.REINDUCCIÓN**

El programa de Reinducción está dirigido a reorientar la integración de los trabajadores de la empresa PetShop con respecto a los cambios producidos en el Estado del sistema de información, fortaleciendo los conocimientos de los empleadores. La reinducción se impartirá a todos los empleados dependiendo de las actualizaciones dentro del sistema, a través de la presentación por parte de los funcionarios competentes de la empresa CAS ANALYTICS, de los planes y proyectos a desarrollar, las estrategias y objetivos de cada una de las áreas, así como los lineamientos generales de la entidad.

## 5. EJECUCIÓN

La ejecución del plan de capacitación se llevará a cabo en una plataforma web

**Herramienta:** meet

**Fecha:** 04/09/2021

## 6. EVALUACIÓN

La evaluación del plan de capacitación se realizará a través de encuestas que diligenciarán los administradores del sistema, donde se evidenciará el grado de conocimiento adquirido sobre el manejo del sistema.

- de forma interactiva se aplica un formulario u otro, para evaluar a los trabajadores en ciertas etapas o al final de la capacitación.
- formulario de prueba que se hará después de una semana para evaluar la comprensión de los usuarios sobre el uso del sistema.

## 7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación y el seguimiento no se hace al final de la ejecución de la capacitación si no para evaluar los resultados de la evaluación anterior.

Esta fase permite mirar, en primera instancia el impacto de la formación y capacitación en los administradores del sistema; en segundo lugar, posibilita medir los resultados organizacionales y por último sirve como retroalimentación para realizar los ajustes necesarios.

## 8.EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN

Nos permite medir los resultados finales en los trabajadores de la empresa obtenidos como consecuencia de la asistencia de los funcionarios de la empresa CAS ANALYTICS cursos, seminarios, talleres o lo establecido por la empresa CAS ANALYTICS, el informe se presenta al final de la evaluación de los resultados de la capacitación.

