

Título: Plan de Capacitación y Transferencia de Conocimiento

Fase: Gestión del Proyecto



Elaborado por: MRProcessi Cía. Ltda.

Elaborado para: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

“CONSULTORÍA PARA LA DETERMINACIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS PARA EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”

Entregable:	1.4. Plan de capacitación y transferencia de conocimiento
Fecha de elaboración:	30/01/2017

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/01/2017	01	Plan de capacitación y transferencia de conocimiento	MRProcessi
08/02/2017	02	Plan de capacitación y transferencia de conocimiento corregida	MRProcessi

ABREVIATURAS DEL DOCUMENTO.

Abreviaturas del documento	En lo sucesivo se le llamará
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	MDMQ
MRProcessi Cía. Ltda. <ul style="list-style-type: none"> • RUC No. 1792526973001 • Alemania N33 y Las Guayanas, Edificio Alemania, piso 10, Quito-Ecuador. 	MRP
Código de contrato.	LCC-SGP-003-2016
Business Process Management	BPM
Business Process Management Suite	BPMS
Cursos de adiestramiento en conocimientos de Gestión de Proyectos, Prestación de Servicios y Administración por Procesos	Capacitación
Entrenamientos prácticos y teóricos continuos durante la ejecución del proyecto	Transferencia de Conocimiento
Acumulación de horas de adiestramiento y entrenamientos prácticos y teóricos, con un refuerzo virtual de conocimientos y una evaluación de conocimientos.	Certificación

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

ABREVIATURAS DEL DOCUMENTO.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Propósito del documento.	4
1.2. Ejes del Plan.	4
1.2.1. Capacitación.	4
1.2.2. Transferencia de Conocimiento.	4
1.2.3. Certificación.	5
2. PLAN DE CAPACITACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y CERTIFICACIÓN.....	5
2.1. Capacitación.	5
2.1.1. Requerimientos del contrato.	5
2.1.2. Tipo de evento.	5





2.1.3.	Condiciones.....	6
2.1.4.	Características Generales.....	6
2.1.5.	Especificaciones.....	6
2.1.6.	Mala curricular y calendario.....	8
2.2.	Transferencia de Conocimiento.....	8
2.2.1.	Requerimientos del contrato.....	8
2.2.2.	Tipo de evento.....	8
2.2.3.	Condiciones.....	9
2.2.4.	Características Generales.....	9
2.2.5.	Especificaciones.....	9
2.2.6.	Mala curricular y calendario.....	10
2.3.	Certificación.....	11
2.3.1.	Requerimientos del contrato.....	11
2.3.2.	Tipo de evento.....	11
2.3.3.	Condiciones.....	11
2.3.4.	Características Generales.....	11
2.3.5.	Especificaciones.....	12
2.3.6.	Mala curricular y calendario.....	13
3.	ESTÁNDARES DE EJECUCIÓN.....	13



1. INTRODUCCIÓN.

1.1. Propósito del documento.

El presente documento, tiene el propósito de documentar el Plan de capacitación y transferencia de conocimiento del proyecto en cumplimiento a lo establecido en el contrato. Cabe recalcar que a pesar de que su nombre contractual es "Plan de Capacitación y Transferencia de Conocimiento" tal como está establecido en los pliegos del contrato LCC-SGP-003-2016 publicados el 22 de noviembre del 2016; en el presente documento se hablará del "Plan de Capacitación, Transferencia de Conocimiento y Certificación", conforme el acta de negociación del contrato firmada el 12 de diciembre del 2016 en donde se establece en su cláusula tercera "Se acepta entregar una certificación del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito por parte de MRProcessi Cía. Ltda. a las personas que participan del proyecto con el rol de contrapartes de las unidades responsables de los servicios. Las contrapartes serán definidas por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito".

El plan de capacitación, transferencia de conocimiento y certificación es un plan complementario a los planes que se desarrollan en la fase de Gestión del proyecto y tiene como propósito asegurar que se brinde capacitación inicial, se transfiera el conocimiento de manera continua y se certifique en el Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito a las contrapartes responsables de los servicios definidas por el Municipio.

El plan de capacitación incluye un detalle de cada eje, considerando todas las características necesarias y las programaciones establecidas.

1.2. Ejes del Plan.

1.2.1. Capacitación.

Capacitación hace referencia al eje del plan en donde se realizará un entrenamiento conceptual y práctico. La capacitación se realizará bajo un solo módulo dividido en tres eventos debido a la cantidad de participantes (contrapartes responsables de los servicios), y se proporcionarán las generalidades y las bases fundamentales de conocimiento de gestión de proyectos, prestación de servicios y administración de procesos.

1.2.2. Transferencia de Conocimiento.

La transferencia de conocimiento será continua a través de la ejecución de todo el proyecto, esta transferencia se realizará a través de todos los talleres de levantamiento, validación y aprobación de la información y los productos resultantes de los mismos, por lo que serán varias sesiones de trabajo en las que se transferirá conocimiento práctico y conceptual de la metodología de procesos

y servicios de la Consultora. El público objetivo será dividido en dos diferentes segmentos: 1) Los participantes de los talleres y reuniones de trabajo respecto a los servicios y procesos priorizados como resultado del modelo de prestación de servicios y administración de procesos, y 2) El equipo técnico contraparte asignado por el MDMQ para participar durante toda la fase de ejecución del proyecto.

1.2.3. Certificación.

La certificación del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por procesos se fundamentará en todo el conocimiento de los levantamientos, las reuniones, las validaciones y las aprobaciones, más el conocimiento de la metodología y los casos prácticos aplicados. Los participantes serán las personas que fueron parte de la capacitación inicial, la transferencia de conocimiento respecto a los procesos y servicios priorizados, y también de una capacitación final online. Además, los participantes necesitarán aprobar una evaluación de conocimientos, y las condiciones detalladas en el acta de negociación de este proyecto.

2. PLAN DE CAPACITACIÓN, TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y CERTIFICACIÓN.

2.1. Capacitación.

2.1.1. Requerimientos del contrato.

Capacitación y transferencia de conocimiento incluyendo temas (Generalidades de la Gestión de Servicios y Procesos e Instrumentos Metodológicos), responsables, duración, fechas y número de participantes. Considerar incluir a las contrapartes establecidas por cada entidad y no exceder de 30 personas por evento, mínimo 2 eventos.

- Certificados de capacitación por cada evento.

2.1.2. Tipo de evento.

Capacitación presencial al personal contraparte (responsables de los servicios) definido por el MDMQ. Incluye la capacitación para 90 personas (cuya asistencia es responsabilidad del MDMQ), en tres distintos eventos de treinta personas cada uno.

2.1.3. Condiciones.

Se entregarán certificados de capacitación a los participantes que cumplan con las siguientes condiciones:

- Asistencia a las 8 horas de capacitación.
- Firma de los registros de asistencia.
- Completar la encuesta de satisfacción una vez finalizado el curso.

2.1.4. Características Generales.

- a. **Modalidad:** Eventos formales, presenciales.
- b. **Metodología:** Teórico – práctico, en donde se dictarán los tres temas de la capacitación en diferentes porciones de tiempo del taller, y al final de cada tema se realizará un ejercicio práctico en grupos conformados de acuerdo a la naturaleza de los servicios o procesos que sean manejados por los participantes.
- c. **Logística:** MRProcessi proporcionará todos los materiales de apoyo requeridos para la capacitación. El material deberá estar en español.
- d. **Tipo de documento obtenido:** MRProcessi entregará un certificado de participación en la capacitación de gestión de proyectos, prestación de servicios y administración por procesos; a los participantes de la capacitación que cumplan con las condiciones establecidas en la sección 2.1.3. de este apartado.
- e. **Entregables:** El entregable producto de la capacitación serán los registros de asistencia a la capacitación por cada evento impartido, y los certificados de participación en la capacitación.
- f. **Tiempo de ejecución:** 3 días de 8 horas (1 día por evento)
- g. **Carga horaria:** 8 horas por evento
- h. **Lugar de impartición:** La capacitación se realizará mediante eventos formales en las instalaciones gestionadas por el MDMQ.

2.1.5. Especificaciones.

A continuación se detallan las características específicas de los eventos de capacitación:

Número de participantes:	30
Número de eventos:	3
Duración:	1 día (8 horas)
Objetivos de aprendizaje:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender los conceptos básicos de la Gestión de Proyectos - Comprender los conceptos básicos de la Prestación de Servicios y Administración de

	<p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprender y aplicar la norma técnica y la metodología para la Prestación de Servicios y Administración de Procesos
Perfil objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador del Contrato - Equipo técnico de Servicios y Procesos (o quien haga sus veces) - Subsecretarios/Directores - Responsables de Servicios - Dueños de Procesos
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Al final de la capacitación se solicitará una evaluación de la satisfacción del curso a los participantes
Perfil del capacitador	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos de Proyectos: Capacitador 1: Nombre: Edgar Raúl Álvarez Calvachi. Edad: 43 años. Rol: Gerente de Proyecto. Formación: Ingeniero en Sistemas, MBA, MPNL, C4PM®, HCMP®, PMP. Experiencia: Más de 20 años de experiencia en temas como: Gestión del Cambio, Cultura Organizacional, Estrategia Organizacional, Desarrollo Organizacional, Gestión Estratégica de RRHH, New Business Development, Gerencia TI, Dirección de Proyectos, Inteligencia Emocional, Inteligencia Social, PNL y Coaching. - Fundamentos de Servicios y Procesos: Capacitador 2: Nombre: Danny Paul Morales Rubio. Rol: Experto en gestión de procesos y servicios. Edad: 30 años. Formación: Ingeniero Industrial y de Procesos, Especialización de Proyectos, M.BPM y Black Belt- Six Sigma. Experiencia: Más de 10 años de experiencia en temas como: Administración de procesos y servicios, Automatización de procesos, Gestión Estratégica, Control de Calidad, Sistemas de gestión integrados y Planificación de la producción.

Material requerido para la ejecución (a ser provisto por MDMQ)	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de reuniones con capacidad para 30 personas por cada evento. - Proyector - Pizarra de tinta líquida y marcadores
---	---

2.1.6. Mala curricular y calendario.

Malla curricular (Temas):	<ul style="list-style-type: none"> - Generalidades de Gestión de Proyectos - Generalidades de Gestión de Servicios <ul style="list-style-type: none"> o Conceptos básicos o Jerarquización de servicios o Componentes de servicios - Generalidades de Gestión de Procesos <ul style="list-style-type: none"> o Conceptos básicos o Metodologías 	
Actividad	Duración	Fecha
Evento de Capacitación 1	1 día	12/01/2017
Evento de Capacitación 2	1 día	13/01/2017
Evento de Capacitación 3	1 día	16/01/2017

2.2. Transferencia de Conocimiento.

2.2.1. Requerimientos del contrato.

Capacitación y transferencia de conocimiento incluyendo temas (Generalidades de la Gestión de Servicios y Procesos e Instrumentos Metodológicos), responsables, duración, fechas y número de participantes. Considerar incluir a las contrapartes establecidas por cada entidad y no exceder de 30 personas por evento, mínimo 2 eventos.

- Certificados de capacitación por cada evento.

2.2.2. Tipo de evento.

Transferencia de Conocimiento presencial a la personal contraparte (responsable y equipo técnico) de los servicios y procesos priorizados. Incluye la explicación y transferencia de conocimiento conceptual y práctica impartida durante todas las reuniones, talleres de levantamiento, talleres de validación y talleres de aprobación de los productos resultantes de los servicios y procesos priorizados cuya asistencia es responsabilidad del MDMQ.



2.2.3. Condiciones.

Se transferirá el conocimiento a los participantes de las reuniones y talleres de levantamiento, talleres de validación y talleres de aprobación de los productos resultantes de los servicios y procesos priorizados que cumplan con las siguientes condiciones:

- Asistencia a las reuniones y talleres convocados
- Firma de los registros de asistencia.

2.2.4. Características Generales.

- a. Modalidad:** Eventos formales, presenciales.
- b. Metodología:** Teórico – práctico, en cada una de las reuniones y talleres de los servicios y procesos priorizados a los que son convocados. Se realizarán explicaciones y talleres estructurados en donde se plasmará la información por los participantes en los formatos provistos por MRProcessi.
- c. Logística:** MRProcessi proporcionará todos los materiales de apoyo requeridos para las reuniones y talleres. El material deberá estar en español.
- d. Tipo de documento obtenido:** MRProcessi entregará los registros de las reuniones y talleres celebrados para definir los productos entregables de los procesos y servicios priorizados.
- e. Entregables:** El entregable producto de la transferencia serán los registros de asistencia a las reuniones y talleres, y los productos aprobados respectivos.
- f. Tiempo de ejecución:** Ejecución continua cuando el proyecto lo requiera.
- g. Carga horaria:** Ejecución continua cuando el proyecto lo requiera.
- h. Lugar de impartición:** La capacitación se realizará mediante eventos formales en las instalaciones gestionadas por el MDMQ, de preferencia las instalaciones de los responsables de los servicios y procesos priorizados.

2.2.5. Especificaciones.

Número de participantes:	2 personas por cada servicio/proceso priorizado
Número de eventos:	Varios cuando el proyecto lo necesite
Duración:	Depende del requerimiento del proyecto
Objetivos de aprendizaje:	<ul style="list-style-type: none"> - Transferir conocimiento específico de la estructura jerárquica de procesos y servicios priorizados. - Transferir conocimiento específico de los componentes de los servicios y procesos priorizados. - Transferir conocimiento específico de la

	<p>metodología de prestación de servicios y administración por procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtener productos aprobados de calidad respecto los procesos y servicios priorizados.
Perfil objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador del Contrato - Equipo técnico de Servicios y Procesos (o quien haga sus veces) - Responsables de Servicios priorizados - 1 Técnico de los servicios priorizados - Dueños de Procesos priorizados - 1 Técnico de los procesos priorizados
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - N/A
Perfil del capacitador	<p>Expertos de procesos y servicios: Formación: Administración, Industrial, Procesos, Sistemas o afines Experiencia: Más de 3 años de experiencia en temas como: Administración de procesos y servicios, Automatización de procesos, Gestión Estratégica, Control de Calidad, Sistemas de gestión integrados y Planificación de la producción.</p>
Material requerido para la ejecución (a ser provisto por MDMQ)	<ul style="list-style-type: none"> - Sala de reuniones con espacio para realizar talleres prácticos. - Proyector - Pizarra de tinta líquida y marcadores

2.2.6. Mala curricular y calendario.

Al tratarse de una transferencia de conocimiento continua el calendario serán las reuniones y talleres detallados en el cronograma del proyecto, y las que sean necesarias conforme la ejecución del proyecto.

Malla curricular (Temas):	<ul style="list-style-type: none"> - Jerarquización de procesos y servicios - Priorización de procesos y servicios - Levantamiento y caracterización de la situación actual de procesos y servicios - Mejoramiento de procesos y servicios - Propuesta de automatización de procesos y servicios
----------------------------------	---

2.3. Certificación.

2.3.1. Requerimientos del contrato.

Conforme al ACTA DE COMISIÓN No. 004- ICC-SGP-003-2016 – ACTA DE NEGOCIACIÓN, Sección II – NEGOCIACIÓN, cláusula 3, la Consultora MRProcessi Cía. Ltda. acepta entregar una certificación del "Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito" por parte de MRProcessi Cía. Ltda. a las personas que participan del proyecto con el rol de contrapartes de las unidades responsables de los servicios. Las contrapartes serán definidas por parte del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

2.3.2. Tipo de evento.

Participación presencial continua a los eventos de capacitación inicial, a las reuniones y talleres de transferencia de conocimiento y a la capacitación on-line final. Los participantes serán las contrapartes (responsable y equipo técnico) de los procesos y servicios priorizados. Incluye una evaluación final de conocimientos para todos los que cumplan las condiciones detalladas en el punto 2.3.3. de este apartado.

2.3.3. Condiciones.

Esta certificación será otorgada únicamente a las personas que han cumplido los siguientes lineamientos:

- Haber participado en la capacitación inicial
- Haber participado de todas las reuniones a las que han sido convocados.
- Asistencia a todos los módulos de capacitación que son parte de la certificación por lo menos en un 80% del tiempo total. Se refiere a los talleres a los que fueron convocados (la verificación se realizará con los registros de asistencia).
- Asistir a la capacitación final on-line
- Cumplir con al menos el 70% de la evaluación final de conocimientos para la certificación.

2.3.4. Características Generales.

- a. Modalidad:** Eventos formales, presenciales, y evento final online.
- b. Metodología:** Teórico – práctico, en cada taller o reunión se impartirá conocimiento que sumarán horas para la certificación final del modelo. Una vez que la capacitación fue impartida, y la transferencia a través de reuniones y talleres de igual forma, se realizará una capacitación on-line por las horas restantes para reforzar conocimientos. Finalmente una evaluación de conocimientos también on-line.

- c. Logística:** MRProcessi proporcionará todos los materiales de apoyo requeridos para la certificación, incluyendo los accesos on-line y el material respectivo. El material deberá estar en español.
- d. Tipo de documento obtenido:** MRProcessi entregará una "Certificación del Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito"
- e. Entregables:** El entregable producto de la certificación serán los registros de asistencia a la capacitación on-line, los resultados de la evaluación de conocimientos y las certificaciones.
- f. Tiempo de ejecución:** 20 horas (conformadas por la suma de tiempo de reuniones y talleres, más el tiempo de la capacitación on-line)
- g. Carga horaria:** 20 horas
- h. Lugar de impartición:** La certificación se realizará mediante capacitación on-line una vez cumplidos los requisitos de capacitación inicial y transferencia de conocimiento.

2.3.5. Especificaciones.

Número de participantes:	2 personas por cada servicio/proceso priorizado (las mismas personas de la transferencia de conocimiento)
Número de eventos:	Varios cuando el proyecto lo necesite (transferencia de conocimiento) 1 evento on-line
Duración:	Depende del requerimiento del proyecto (transferencia de conocimiento) Evento on-line por el tiempo necesario para cumplir las 20 horas de duración
Objetivos de aprendizaje:	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar en el Modelo de Prestación de Servicios y Administración por Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, de forma que se pueda implementar internamente en la institución. - Reforzar el conocimiento técnico respecto al funcionamiento, la importancia y los beneficios de la Prestación de Servicios y Administración por Procesos. - Asegurar que el conocimiento de la prestación de servicios y administración por procesos permanezca en la institución.

Perfil objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador del Contrato - Equipo técnico de Servicios y Procesos (o quien haga sus veces) - Responsables de Servicios priorizados - 1 Técnico de los servicios priorizados - Dueños de Procesos priorizados - 1 Técnico de los procesos priorizados
Evaluación	- Evaluación de conocimientos on-line
Perfil del capacitador	- N/A
Material requerido para la ejecución (a ser provisto por MDMQ)	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión a internet. - Acceso a computadoras para recibir la capacitación y efectuar la evaluación on-line.

2.3.6. Mala curricular y calendario.

Malla curricular (Temas):	<ul style="list-style-type: none"> - Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos con su metodología - Jerarquización de procesos y servicios - Priorización de procesos y servicios - Levantamiento y caracterización de la situación actual de procesos y servicios - Mejoramiento de procesos y servicios - Propuesta de automatización de procesos y servicios 	
Actividad	Duración	Fecha
Reuniones y talleres de los procesos y servicios priorizados	Durante la ejecución del proyecto	Durante la ejecución del proyecto
Evento de certificación on-line (evaluación de conocimientos)	2 horas	17/04/2017

3. ESTÁNDARES DE EJECUCIÓN.

La codificación de los cursos se realizará utilizando las iniciales de la naturaleza del curso, seguidas las siglas de la empresa y finalmente por un número secuencial. A continuación ejemplos de los nombres y codificación:

3.1. Identificación y codificación.

- a. Capacitación:** CCAP-MRP-001
- b. Transferencia de Conocimiento:** CTC-MRP-001
- c. Certificación:** CCE-MRP-001