

Título: Ficha de capacitación

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:	Ficha de capacitación – Entregable 1.6.
Fecha de elaboración:	30/01/2017

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
30/01/2017	01	Ficha de Capacitación	MRProcessi
08/02/2017	02	Ficha de Capacitación corregida	MRProcessi

ABREVIATURAS DEL DOCUMENTO.

Términos	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
Documento que avala la participación y presencia del personal invitado en las capacitaciones impartidas en cada evento.	Certificado
Master en Administración de Empresas	MBA
Master en Programación Neurolingüística	MPNL
Certificación en Gestión de Competencias	C4PM®
Certificación Profesional en Gestión del Cambio	HCMP®
Certificación Profesional en Gestión de Proyectos	PMP
Master en Administración y Automatización de Procesos y Servicios	M.BPM
Certificación de Control Estadístico de Procesos	Black Belt- Six Sigma

ÍNDICE DE CONTENIDO.

ABREVIATURAS DEL DOCUMENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO DEL DOCUMENTO	4
3. FICHA DE LA CAPACITACIÓN	4
3.1. Identificación y codificación	4
3.2. Tipo de evento	4
3.3. Condiciones	5
3.4. Características Generales	5
3.5. Especificaciones	5
4. PENSUM	7



1. INTRODUCCIÓN.

El presente documento proveerá la ficha detallada de las capacitaciones a ser celebradas conforme el producto contractual: "1.4. Plan de Capacitación y transferencia de conocimiento". Las capacitaciones conforme al plan mencionado se ejecutarán divididas en tres eventos diarios de 30 personas cada uno.

Las fechas de capacitación, serán conforme el siguiente detalle:

Evento	Fecha	Horario
CCAP-MRP-001	Jueves 12 de enero 2017	08H00 – 16H30
CCAP-MRP-002	Viernes 13 de enero 2017	08H00 – 16H30
CCAP-MRP-003	Lunes 16 de enero 2017	08H00 – 16H30

2. OBJETO DEL DOCUMENTO.

Describir la temática de las capacitaciones en detalle, con información relevante para la organización logística de los eventos.

3. FICHA DE LA CAPACITACIÓN.

Las capacitaciones se realizarán cada una bajo las siguientes condiciones:

3.1. Identificación y codificación.

- a. Evento 1 (12 de enero de 2017): CCAP-MRP-001
- b. Evento 2 (13 de enero de 2017): CCAP-MRP-002
- c. Evento 3 (16 de enero de 2017): CCAP-MRP-003

3.2. 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.

La capacitación presencial se la realizará a través de talleres estructurados, en donde los participantes recibirán los conocimientos básicos, posteriormente se conformarán grupos de trabajo de entre todos los participantes (5 personas máximo por grupo) para ejecutar los ejercicios de la parte práctica del taller.

3.3. 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.

3.4. Características Generales.

- Modalidad:** Eventos formales, presenciales.
- 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.
- Logística:** MRProcessi proporcionará todos los materiales de apoyo requeridos para la capacitación. El material deberá estar en español.
- 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 3.3. de este apartado.
- 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.
- Tiempo de ejecución:** 3 días de 8 horas (1 día por evento)
- Carga horaria:** 8 horas por evento
- Lugar de impartición:** La capacitación se realizará mediante eventos formales en las instalaciones gestionadas por el MDMQ.

3.5. Especificaciones.

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

Número de participantes:	30 por evento (máximo)
Número de eventos:	3
Duración:	1 día (8 horas)
Objetivo General de la capacitación:	- Fortalecer las capacidades y el entendimiento del público objetivo respecto a la Prestación de servicios y administración por procesos. También permitirá a los servidores municipales capacitados



	<p>desempeñar sus actividades con el nivel de eficiencia requerido por sus puestos de trabajo, y con una visión de mejoramiento continuo, lo cual contribuye al logro de los objetivos municipales y a la autorrealización de los servidores municipales.</p>
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 Procesos - 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) - Secretarios/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: 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: 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

4. PENSUM.

A continuación se presenta el Pensum que será ejecutado en los 3 eventos de capacitación:

HORA	CONTENIDO
08H00	INTRODUCCIÓN
08H30	GESTIÓN DE PROYECTOS
10H30	Break
10H45	PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS
11H15	Conceptualización de servicios y procesos
11H45	Taller 1
12H30	Metodología de prestación de servicios y administración por procesos
12H45	Taller 2
13H00	Lunch
14H00	Modelo de prestación de servicios y administración por procesos
15H00	Automatización de procesos
15H30	Herramientas
16H00	Taller 3
16H15	EVALUACIÓN