



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



FIFOMI
FIDEICOMISO DE
FOMENTO MINERO

Asistencia técnica y capacitación

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO
15 diciembre de 2020
PR-DOAT-01





Índice

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	4
3. Alcance.....	4
4. Marco legal.....	5
5. Normas y políticas.....	6
5.1 Asistencia Técnica.....	7
5.2 Capacitación.....	13
6 Metodología para determinar metas en regionales.....	19
7 Formatos.....	20
8 Glosario.....	28
9 Hoja de formalización.....	30





1. Introducción

La capacitación, asistencia y asesoría técnica o administrativa son actividades fundamentales para cumplir los fines del Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI). Estas actividades se originan en el acuerdo donde se modifica la denominación del Fideicomiso Minerales No Metálicos Mexicanos por Fideicomiso de Fomento Minero, publicado, el dos de febrero de 1990, en el Diario Oficial de la Federación.

En la primera parte del Manual se presenta el alcance y las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades mencionadas; después se explica el contexto legal del documento; le sigue las normas y políticas de cada proceso, así como sus respectivos elementos de control y diagrama de flujo; por último, incluye la metodología para establecer metas en oficinas regionales, un glosario y lista de formatos que complementan los procesos.





2. Objetivo

Especificar el desarrollo de las actividades de asistencia técnica y capacitación en temas relacionados con la minería que ofrece el FIFOMI a través de las oficinas regionales.





3. Alcance

Este documento es de uso exclusivo del FIFOMI y debe ser aplicado por las oficinas regionales, la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica y la Subdirección Técnica, en su caso, otras áreas del FIFOMI que puedan tomar acciones en los rubros de atención; los procesos fundamentales involucrados son dos, el de asistencia técnica y el de capacitación. La versión aplicable de este manual es la publicada en la Normateca Interna.





4. Marco legal

En el apartado de Normateca en Intranet institucional se encuentran las leyes federales, reglamentos, códigos y acuerdos, como parte del marco legal del Fideicomiso de Fomento Minero. Particularmente, la asistencia técnica y capacitación son parte de los fines encomendados a la institución en los siguientes documentos: Acuerdo por el que se modifica la denominación de Fideicomiso Minerales No Metálicos Mexicanos, por la de Fideicomiso de Fomento Minero, publicado en el Diario Oficial el 2 de febrero de 1990, así como el Convenio Modificatorio al contrato del Fideicomiso de Fomento Minero, celebrado el 16 de julio de ese mismo año.





5. Normas y políticas

5.1 Asistencia Técnica

- 5.1.1 Se podrá proporcionar asesoría técnica, administrativa o asistencia técnica a la organización de los concesionarios o causahabientes de yacimientos minerales; a la exploración, explotación, beneficio, industrialización y comercialización de los productos y sus derivados; a personas físicas y morales de la micro, pequeña y mediana industria minera ampliada, de acuerdo con la planeación institucional y estratégica.
- 5.1.2 La asistencia técnica la debe realizar, preferentemente, el personal de las oficinas regionales. Ésta se realiza de acuerdo con la planeación institucional y estratégica. Como apoyo y/o eventual complemento, el personal de la Dirección de Operación y Apoyo Técnico (DOAT) podrá realizar la asistencia técnica, aunque todos los registros serán entregados y controlados por las oficinas regionales.
- 5.1.3 Para registrar una Asesoría Técnica (consulta) o Asistencia Técnica (Visita de campo) en el Módulo SAP/CRM/MARKETING, deberá estar apegado al Manual Crear Asistencia Técnica, ubicado en el apartado TIC's Manuales SIFOMI CRM ATC ubicado en https://fifomi.sharepoint.com/:w:/r/sites/FFMINTRANET/TIC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BA96FAE20-7BFD-4EBB-8277-58C4A038E48B%7D&file=CRM-ATC%20-%20Crear%20Asistencia%20T%C3%A9cnica.docx&action=default&mobileRedirect=true.
- 5.1.4 Los datos del solicitante de asesoría y de asistencia técnica se deben registrar en SAP módulo CRM/MARKETING/INTERLOCUTOR COMERCIAL apegado al manual CRM_ATC_Creación de BP ubicado en https://fifomi.sharepoint.com/:w:/r/sites/FFMINTRANET/TIC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7BFF8FA5-7721-4724-BE9B-2A026C4A0FFA%7D&file=CRM-ATC%20-%20Creacion%20de%20BP.docx&action=default&mobileRedirect=true en el apartado TIC's Manuales-SIFOMI. Es necesario que al dar de alta cualquier cliente como Business Partner (BP) cerciorarse que el





cliente no esté duplicado, en tal caso, se debe corregir como ticket a mesa de servicio del SIFOMI.

- 5.1.5 Todos los documentos electrónicos o impresos podrán conservarse en la forma que se obtienen o generan, sin que esto sea limitativo y de acuerdo con la naturaleza de cada asistencia o asesoría otorgada.
- 5.1.6 Las solicitudes de asistencia técnica podrán abarcar los conceptos técnicos de exploración, explotación, beneficio o proceso; además de temas económico-administrativos tales como comercialización de minerales, administración, contabilidad, entre otros.
- 5.1.7 Las oficinas regionales, con base en su experiencia, determinarán si se trata de una asesoría técnica (consulta) o asistencia técnica (visita de campo).
- 5.1.8 Capturarán en SAP/CRM/MARKETING en el apartado "Datos Generales" en el campo "lugar" el medio por el cual fue atendida la asesoría técnica en oficina regional, teléfono, correo electrónico, Microsoft Teams o fuera de oficina, para el caso de asistencia técnica será el nombre del proyecto a visitar.

Asesoría Técnica (consulta)

5.1.8.1 En una asesoría técnica o consulta se llevarán a cabo las acciones necesarias para atenderla en forma presencial o a través de herramientas tecnológicas institucionales, como Microsoft Teams. A los clientes que son atendidos con asesorías técnicas se les pedirá que contesten una encuesta de medición de satisfacción.

Forma de documentar

Medio de Asesoría Técnica	Aplicación de encuesta	Solicitud
En oficina regional	Sí	No
A través de Microsoft Teams	Sí	No
Otro medio (Teléfono, correo electrónico, fuera de oficina)	No	No

Tratamiento del registro

Asesoría Técnica en oficina regional	Oficina Regional	CRM/SAP
7.3 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente para Asesoría Técnica	Físico y/o electrónico	PDF





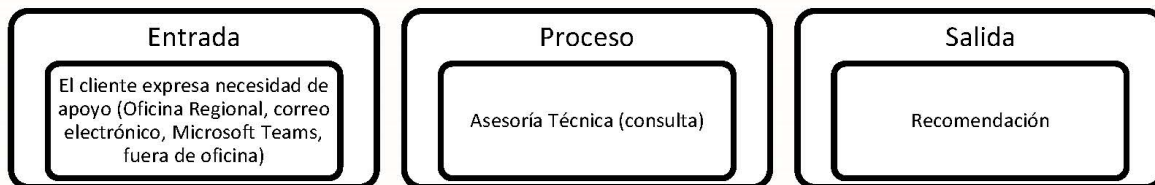
Asesoría a través de Microsoft Teams

Registros	Oficina Regional	CRM/SAP
7.3 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente para Asesoría Técnica	Electrónico	PDF
Liga de grabación de la Asesoría Técnica	Carpeta electrónica	Hipervínculo

Notas que se capturan en SAP/CRM

Asesorías Técnicas	CRM/SAP
Nota de Consulta	Sí
Nota de Recomendación	Sí

Diagrama de Asesoría Técnica



Procedimiento

No.	Área Responsable	Descripción de la Actividad	Módulo SAP
1	Oficina regional	Se presenta con el cliente, quien expresa necesidad de apoyo técnico.	
2	Oficina regional	Revisa necesidades de asistencia o asesoría y verifica si puede atender al cliente.	
3	Oficina regional	Si no puede atender al cliente, solicita apoyo a otra regional o personal de la DOAT.	
4	Oficina regional o personal de la DOAT	Si es susceptible de apoyo técnico sin necesidad de visitar el proyecto minero o mina se lleva a cabo asesoría técnica (consulta). Registra en CRM.	CRM
		FIN DE PROCEDIMIENTO.	





Asistencia Técnica (visita)

5.1.8.2 En una asistencia técnica o visita de campo, se deberá contar con el formato Solicitud de Visita de Asistencia Técnica, copia de identificación del solicitante y comprobante que acredite la propiedad, concesión o representante del proyecto a visitar. En el caso de no poder proporcionar la asistencia técnica se debe informar por cualquier medio al cliente en menos de dos días hábiles.

Una vez que el formato de Solicitud de Visita de Asistencia Técnica es recibido en la oficina regional, previo a su atención se revisará el giro de la empresa relacionado con la exploración, explotación y beneficio de minerales y el tamaño de empresa micro, pequeña o mediana, se programará de común acuerdo con el cliente, la fecha y condiciones en que se efectuará la asistencia técnica (visita de campo).

La Gerencia Regional capturará la Asistencia Técnica (Visita de campo) en SAP/CRM/MARKETING/ASISTENCIA TÉCNICA, anexando la solicitud y los documentos comprobatorios del propietario, concesionario o representante del proyecto.

Las oficinas regionales deberán de enviar a la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica por correo electrónico el ID de la Campaña de Asistencia Técnica para su autorización.

5.1.9 Si la oficina regional no tuviese el personal técnico con la experiencia adecuada a la visita de campo solicitada, deberá coordinarse con la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica o Subdirección Técnica, a fin de que le asigne el personal adecuado desde otra oficina regional u oficinas centrales.

5.1.10 Durante esa visita de campo, se recabará la información con la que se elaborará el Reporte de Visita de Asistencia Técnica, el cual contiene los rubros con información mínima necesaria que se entregará al cliente; ese reporte y la encuesta de medición de satisfacción, deberán ser anexados a la campaña correspondiente.





5.1.11 El reporte de la visita de campo y una encuesta de medición de satisfacción deberá entregarse al cliente en un plazo no mayor a diez días hábiles, después de finalizar el viaje de comisión correspondiente, mediante oficio emitido por la oficina regional. En los casos que la entrega del reporte implique un viaje especial, se acordará con el cliente enviarlo por cualquier otro medio. Sin importar la forma de entrega, deberá obtenerse acuse de recibido.

Tratamiento de los registros	Oficina Regional	CRM/SAP
7.1 Solicitud de Visita de Asistencia Técnica	Físico y/o electrónico	PDF
7.2 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente para Asistencia Técnica (visita)	Físico	PDF
7.4 Reporte de la Visita Técnica	Físico	PDF
Acuse del Reporte de la Visita Técnica	Físico y/o electrónico	PDF
Oficio donde se entrega el reporte de la Visita Técnica	Físico y/electrónico	PDF
Documentos que comprueban ser el propietario, concesionario o representante legal del proyecto a visitar	Físico y/o electrónico	PDF

Notas para Asistencias Técnicas	CRM/SAP
AT Situación Actual	Sí
AT Trabajos Realizados	Sí
AT Consulta Técnica	Sí
AT Conclusiones/Recomendaciones	Sí
AT Beneficios Esperados	Sí

Diagrama de asistencia técnica (visita)





Descripción del Procedimiento

No.	Área Responsable	Descripción de la Actividad	Módulo SAP
1	Oficina regional	Recibe del cliente solicitud de apoyo técnico.	
2	Oficina regional	Revisa necesidades de asistencia o asesoría y verifica si puede atender al cliente.	
3	Oficina regional	Si es susceptible de apoyo técnico en el proyecto minero o mina, registra en SAP.	CRM
4	Oficina regional	Si no puede atender la solicitud, solicita apoyo a otra oficina regional o personal de la DOAT.	
5	Oficina regional	Solicita autorización a la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica.	
6	Oficina regional y/o personal de la DOAT	Realiza visita.	
7	Oficina regional y/o personal de la DOAT	Elabora reporte de asistencia técnica.	
8	Oficina regional	Entrega reporte de asistencia técnica y encuesta de satisfacción al cliente.	
9	Oficina regional	Obtiene acuse y registra en SAP	CRM
		FIN DE PROCEDIMIENTO.	





5.2 Capacitación

- 5.2.1 Se podrá promover la realización de cursos de capacitación presenciales o virtuales para mineros, ejidatarios, comuneros y pequeños propietarios de minas o proyectos mineros, personas físicas y morales de la micro, pequeña y mediana industria minera ampliada de acuerdo con la planeación institucional y estratégica.
- 5.2.2 Todos los documentos electrónicos o impresos podrán conservarse en la misma forma en que se obtengan o generen, sin que esto sea limitativo y de acuerdo con la naturaleza de cada evento de capacitación organizado.
- 5.2.3 Las solicitudes de capacitación pueden ser recibidas por escrito, por cualquier medio y en formato libre y se anexará a la campaña. Cuando los cursos de capacitación sean promovidos por la Gerencia Regional no será necesaria una solicitud. Las oficinas regionales revisarán que el giro de las personas físicas y morales a capacitar estén relacionadas con la exploración, explotación y beneficio de minerales y con el tamaño de micro, pequeña o mediana minería.
- 5.2.4 Es responsabilidad de las oficinas regionales realizar las acciones inherentes a la organización de los eventos de capacitación, que como mínimo, deberán ser las siguientes: seleccionar a la instructora o instructor, definir el objetivo del curso, determinar el lugar, duración y fecha de impartición, elaborar el programa, así como definir equipos y materiales requeridos para el evento.
- 5.2.5 Las oficinas regionales corroborarán el perfil y experiencia de la instructora o instructor con su currículum vitae; en caso de que participe por primera vez en los eventos de capacitación de FIFOMI, se deberán capturar los datos de la instructora o instructor en el módulo CRM del SIFOMI apegado al manual CRM-ATC_Creación de BP ubicado en https://fifomi.sharepoint.com/:w:/r/sites/FFMINTRANET/TIC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B7BFF8FA5-7721-4724-BE9B-2A026C4A0FFA%7D&file=CRM-ATC%20-%20Creacion%20de%20BP.docx&action=default&mobileredirect=true en el apartado TIC's Manuales SIFOMI. Es necesario que al dar de alta cualquier cliente como Business Partner (BP) cerciorarse que no





esté registrado antes, en el caso que esto suceda se debe reportar como ticket a mesa de servicio del SIFOMI.

- 5.2.6 Las oficinas regionales registrarán la capacitación para solicitar su autorización en el módulo CRM del SIFOMI apegado al manual CRM-ATC_Crear Capacitación ubicado en https://fifomi.sharepoint.com/:w:/r/sites/FFMINTRANET/TIC/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B888681A9-470D-4488-B5AE-5DDA1127671D%7D&file=CRM-ATC%20-%20Crear%20Capacitaci%C3%B3n.docx&action=default&mobileredirect=true en el apartado TIC's Manuales SIFOMI, cuando menos con cinco días hábiles de anticipación a la fecha programada para efectuar el evento. Cuando la campaña se encuentra completa, la oficina regional cambiará el estatus como aprobado y enviará por correo electrónico a la Gerencia de Capacitación y Asistencia con la finalidad de gestionar su autorización.

Si el curso se desarrollará en forma virtual, mediante herramienta tecnológica institucional, como Microsoft Teams, se deberá indicar en el campo "Lugar".

- 5.2.7 Adicionalmente a los requisitos establecidos para la autorización de los cursos de capacitación, la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica deberán tomar en cuenta esencialmente los siguientes criterios:

5.2.7.1 Las personas físicas y morales participantes deben estar dentro de las actividades de exploración, explotación y beneficio de minerales y de tamaño micro, pequeña y mediana industria minera ampliada.

5.2.7.2 Los cursos deben dirigirse preferentemente a procesos fundamentales de las empresas y de acuerdo con necesidades identificadas previamente y de preferencia dirigido a empresas del mismo giro con el fin de un mayor impacto.

5.2.7.3 Suficiencia presupuestal y costos dentro de los parámetros históricos registrados.





- 5.2.8 La Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica gestionará la autorización del evento de capacitación ante la Subdirección Técnica en máximo tres días hábiles a partir de que reciba el requerimiento.
- 5.2.9 El pago de los honorarios de las instructoras e instructores y otros pagos se realizarán con solicitudes de pedido y pedidos de acuerdo con el módulo MM del SIFOMI apegado al manual MM_PUR_Solicitud de pedido.
- 5.2.10 Durante el desarrollo del evento de capacitación, las oficinas regionales deberán de generar los siguientes registros:
 - 5.2.10.1 7.4 Lista de asistencia, 7.7 Encuesta de Satisfacción del cliente de capacitación, Examen de entrada y de salida, Diplomas y Fotos.
- 5.2.11 Los resultados se capturarán en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al término del evento,
 - 5.2.11.1 Capturar el total de empresas y participantes.
 - 5.2.11.2 Capturar en la Nota Observaciones Relevantes del Curso los resultados obtenidos, conclusiones, recomendaciones futuras, acciones y cualquier situación relevante que se presente.
 - 5.2.11.3 Llenarán la 7.4 Evaluación del evento y el 7.5 Concentrado de Evaluación del Evento.

Capacitación Presencial

Tratamiento de los registros y/o documentos

Registros	Oficina Regional	CRM/SAP
Solicitud	Físico y/o electrónico	PDF
Solicitud para cursos promovidos por FIFOMI	No aplica	No aplica
7.4 Lista de Asistencia	Físico	PDF
7.5 Evaluación del Evento de Capacitación	Electrónico	PDF
7.6 Concentrado de la Evaluación del Evento	Electrónico	PDF
Diplomas entregados	Físico	PDF





Asistencia Técnica y Capacitación

Examen de entrada y de salida	Físico	PDF
Material Didáctico	Físico	PDF
Fotos	Físico	PDF

Notas para Capacitación	CRM/SAP
C Objetivo del curso	Sí
C Contenido Temático	Sí
C Descripción del curso	Sí
C Dirigido a:	Sí
C Contenido de Diplomas	Sí
C Observación relevante del curso	Sí

Capacitación Virtual

5.2.12 La capacitación virtual tendrá el mismo tratamiento que la capacitación presencial en los numerales 5.21 – 5.29, 5.2.11.1 y 5.2.11.2.

5.2.13 Los recursos de ayuda para el uso de la plataforma Microsoft Teams lo encuentran en las siguientes ligas:

La guía rápida de uso de Teams:
https://fifomi.sharepoint.com/sites/FFMINTRANET/TIC/Documentos%20compartidos/Guia_videollamada_Teams.pdf

El Manual sobre el uso de Microsoft Teams:
<https://fifomi.sharepoint.com/sites/FFMINTRANET/TIC/Documentos%20compartidos/Manual%20sobre%20el%20uso%20de%20Microsoft%20Teams.pdf>

Antes del Curso Virtual

5.2.14 La Gerencia Regional programará el curso a través del calendario, seleccionando el día, la hora y el nombre del curso y crearán el enlace para ser enviado a los participantes.

5.2.15 Cuando el instructor no se encuentre familiarizado con la plataforma Microsoft Teams, deberán de programar unos días antes del curso una prueba para simular de manera rápida la capacitación,





compartiendo el material didáctico, videos e identificar posibles fallas, logrando así optimizar un entorno de aprendizaje controlado y exitoso.

5.2.16 El Gerente Regional definirá los roles del equipo, por lo que asignará quién será el moderador y sus organizadores con la finalidad de repartir responsabilidades. El instructor siempre tendrá el rol de organizador.

Durante el Curso Virtual

5.2.17 Al inicio del curso se comunicará a los participantes que se grabará el curso para que se encuentre disponible en los registros de Teams.

5.2.18 Antes de finalizar el curso el moderador deberá descargar el informe de asistencia en archivo CSV, el cual contiene nombre, la hora de entrada y salida de los asistentes al curso.

5.2.19 El moderador o el organizador compartirá a través del chat la liga que contiene la Encuesta de satisfacción del Cliente Externo y el Examen de entrada y final.

5.2.20 Los asistentes que contesten el examen de entrada y final tendrán derecho al diploma de participación, el cual será enviado posteriormente por correo electrónico.

5.2.21 El canal siempre será privado.

5.2.22 Al finalizar deben asegurar que los asistentes dejen la reunión “finalizar la reunión”, esta acción hará que finalice para todos.

Tratamiento de los registros para Curso Virtual	Oficina Regional	CRM/SAP
Solicitud en formato libre	Físico y/o Electrónico	PDF
Solicitud para cursos promovidos por FIFOMI	No aplica	No aplica
Lista de asistencia de Microsoft Teams (archivo CSV)	Electrónico	EXCEL
7.4 Lista de Asistencia (vaciado de las empresas y participantes)	Electrónico	EXCEL
Examen Microsoft FORMS	Electrónico	Hipervínculo
Examen aplicado Microsoft FORMS (Resumen)	Electrónico	PDF
Examen aplicado Microsoft FORMS (Detalle en Excel)	Electrónico	EXCEL





Asistencia Técnica y Capacitación

Encuesta de satisfacción aplicado Microsoft Forms (Resumen)	Electrónico	PDF
Encuesta de satisfacción aplicado Microsoft Forms (Detalle en Excel)	Electrónico	PDF
Diplomas entregados	PDF	PDF
Examen Microsoft FORMS	Electrónico	Hipervínculo
Material Didáctico	PDF	PDF
Liga de la grabación Microsoft Teams del curso	Hipervínculo	Hipervínculo

Diagrama de la capacitación



Procedimiento

No.	Área Responsable	Descripción de la Actividad	Módulo SAP
1	Oficina regional	Recibe del cliente solicitud de capacitación en formato libre. Con excepción de los cursos promovidos por FIFOMI.	
2	Oficina regional	Programa curso. Registra campaña y anexa solicitud en CRM.	CRM
3	Oficina regional	Solicita autorización por correo electrónico a Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica (GCAT), quien revisa si se cumplen requisitos conforme a las normas y políticas establecidas y, en su caso, recibe autorización de la Subdirección Técnica o de la GCAT.	CRM
4	Oficina regional	Desarrolla el curso.	
5	Oficina regional	Evalúa el curso y concentra la información. Captura los resultados del curso en CRM para que la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica revise, analice y mida resultados.	CRM
		FIN DE PROCEDIMIENTO.	





6 Metodología para determinar metas en regionales

Para la revisión y determinación de las metas de las gerencias regionales se deben revisar los resultados anuales globales del año previo y por gerencia regional, las gerencias regionales deben presentar una propuesta de metas anuales para revisión, retroalimentación y acuerdo con la Dirección de Operación y Apoyo Técnico. Las metas deberán ser formalizadas mediante carta compromiso o documento homólogo por cada gerencia regional. Durante el año se dará seguimiento periódico por la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica y cada gerencia regional detallará explicaciones a las variaciones en caso de incumplimiento de metas.

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Operación y Apoyo Técnico o Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Envía resultados de año t-1 y metas globales del año t.
2	Gerencia Regional	Revisa resultado regional de año t-1.
3	Gerencia Regional	Revisa metas globales del año t.
4	Gerencia Regional	Presenta propuesta de meta regional del año t.
5	Dirección de Operación y Apoyo Técnico o Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa propuesta de metas del año t.
6	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Si está de acuerdo con la propuesta de la Gerencia Regional acuerda las metas del año t.
7	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Si no está de acuerdo con la propuesta regresa a la Gerencia Regional con comentarios o contrapropuesta para que presente de nuevo.
8	Gerencia Regional	Formaliza compromiso con metas acordadas.
9	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Supervisa trimestralmente cumplimiento de metas.
10	Gerencia Regional	Da explicación al incumplimiento de metas.
11	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa e informa a Dirección de Operación y Apoyo Técnico.
12	Dirección de Operación y Apoyo Técnico o Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Incluye en Informe de Autoevaluación Informe del Director





7. Formatos

Asesoría y Asistencia técnica

Acceso en Intranet

https://fifomi.sharepoint.com/sites/FFMINTRANET/Calidad/Asistencia_Tecnica/SitePages/Inicio.aspx

7.1 Solicitud de Visita de Asistencia Técnica

7.2 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente para Asistencia Técnica (visita)

7.3 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente para Asesoría Técnica (consulta)

7.4 Reporte de Visita de Asistencia Técnica

Capacitación

Acceso en Intranet

<https://fifomi.sharepoint.com/sites/FFMINTRANET/Calidad/Capacitacion/SitePages/Inicio.aspx>

7.4 Lista de Asistencia

7.5 Evaluación del Evento de Capacitación

7.6 Concentrado de la Evaluación del Evento

7.7 Encuesta de Satisfacción del Cliente de Capacitación





7.1 Solicitud de visita de asistencia técnica

SOLICITUD DE VISITA DE ASISTENCIA TÉCNICA

USO EXCLUSIVO DEL FIFOMI

No. de solicitud:
Fecha de recepción:

I DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE	
1) Nombre o razón social: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
2) Domicilio: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
Calle	Número y/o Letra
Calle	Código Postal
Ciudad, Municipio y/o Delegación	Entidad Federativa
3) Teléfono: <input style="width: 150px;" type="text"/>	Fax: <input style="width: 150px;" type="text"/> e-mail: <input style="width: 150px;" type="text"/>
4) Registro Federal de Contribuyentes y/o CURP: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
5) Descripción de la actividad productiva que desarrolla: <input style="width: 90%;" type="text"/>	

II FORMULARIO	
6) Indique el tipo de asistencia que solicita:	
a) Exploración <input type="checkbox"/>	d) Comercialización de Minerales <input type="checkbox"/>
b) Explotación <input type="checkbox"/>	e) Administración y/o Contabilidad <input type="checkbox"/>
c) Beneficio o de Procesos Industriales <input type="checkbox"/>	f) Otra Indique: <input style="width: 50px;" type="text"/> <input type="checkbox"/>
7) Describa brevemente el motivo de la solicitud de asistencia técnica y los objetivos que se pretenden conseguir con la visita: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
8) Describa la localización y acceso del área a visitar, indicando distancias y el tiempo estimado de recorrido: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
9) Ventas(\$/mes): <input style="width: 100px;" type="text"/>	Costos(\$/mes): <input style="width: 100px;" type="text"/>
Utilidad(\$/mes): <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Producción (ton o m ³): <input style="width: 100px;" type="text"/>	Beneficio o proceso (ton o m ³): <input style="width: 100px;" type="text"/>
Capacidad instalada: <input style="width: 100px;" type="text"/>	Capacidad Aprovechada: <input style="width: 100px;" type="text"/>
Empleos directos generados o mantenidos: <input style="width: 100px;" type="text"/>	Empleos indirectos generados o mantenidos: <input style="width: 100px;" type="text"/>



III DATOS DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL	
10) Nombre del solicitante: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
11) Nombre del concesionario o propietario: <input style="width: 90%;" type="text"/>	
Acepto que la información de esta asistencia técnica sea clasificada por el Fideicomiso de Fomento Minero como información confidencial en los términos que marca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental: Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	
Lugar y fecha <input style="width: 150px;" type="text"/>	Firma del solicitante o Representante Legal <input style="width: 150px;" type="text"/>

"La asistencia técnica de FIFOMI es sin costo para el solicitante"





7.2 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente para Asistencia Técnica (visita)

 **ECONOMÍA** |  **FIFOMI**

Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo Visita Asistencia Técnica

1. Cuánto tiempo ha sido cliente de FIFOMI?
 años

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de FIFOMI?
 Revista Referencias Sitio Web
 Personal de FIFOMI
 Otro

3. ¿Califique la calidad de nuestro servicio de Asistencia Técnica?
 malo regular bueno muy bueno excelente

4. ¿Con que nivel de eficacia cumplimos con los plazos para la visita programada?
 malo regular bueno muy bueno excelente

5. ¿Qué nivel de conocimiento tiene el personal que lo atendió?
 malo regular bueno muy bueno excelente

6. ¿Fueron resueltas todas sus dudas?
 malo regular bueno muy bueno excelente

7. ¿El reporte entregado de la visita técnica tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento de su proyecto?
 sí
 no
 Por qué

8. ¿Observó algún tipo de discriminación motivada por origen étnico, nacional, género, edad, discapacidad, condición social, salud, religión, opinión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas?
 sí no


9. ¿Le fue solicitado a usted una compensación económica o de otro tipo por parte de los servidores públicos de FIFOMI?
 sí no

10. ¿En su opinión que debemos de cambiar para mejorar nuestros productos y servicios?






7.3 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente para Asesoría Técnica (consulta)



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



FIFOMI
FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

Asesoría Técnica



Encuesta de satisfacción del cliente

Para el Fideicomiso de Fomento Minero es importante conocer el concepto que tiene acerca de la Asesoría Técnica que ha recibido, por esta razón queremos solicitarle que responda la siguiente encuesta. Por favor sea lo más objetivo posible.

Marque la opción que mejor refleje su opinión


	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
¿Le fue de utilidad las recomendaciones proporcionadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En general ¿Cómo calificaría la calidad de nuestro servicio de Asesoría Técnica?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gracias por su opinión




7.6 Concentrado de la evaluación del evento de capacitación



Concentrado de la evaluación del evento

Gerencia Regional:

Datos Generales	
Nombre del Curso:	
Lugar de impartición:	
Fecha:	
Nombre del instructor:	



Responsetar

	mala	regular	buena	muy buena	excelente	Suma ME y		
1 Curso							promedio curso	
1.1 ¿Es la satisfacción con la capacitación que recibió?					100%	100%	100%	
1.2 ¿Las actividades preparadas generaron un aporte importante para el desarrollo de su empresa?				10%	90%	100%		
1.3 En general, califique la calidad de nuestros servicios					100%	100%		
1.4 En general, ¿considera que el curso de capacitación le sirvió en alguna medida y contribuyó al crecimiento de su empresa?					100%	100%		
2 Instructor							promedio instructor	
2.1 Demuestra las temas tratados					100%	100%	94%	
2.2 La claridad de la capacitación					100%	100%		
2.3 El uso de equipo y materiales de apoyo					90%	90%		
2.4 El referirse para aclarar los dudas					90%	90%		
2.5 En general la capacitación del instructor fue					90%	90%		
3	SI NO							
¿Le fue útil la información que se proporcionó en reuniones o de otra forma por parte de los servidores públicos de FIFOMI?			100%					
4	SI NO		¿considera oportunamente, explicar la explicación					
¿Observa algún tipo de discriminación basada por sexo (hombres, mujeres), edad, estado, discapacidad, condición social, salud, religión, opinión, preferencias sexuales, raza o etnia o cualquier otro que afecte a la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas?			100%					
Capturar las mejoras								
5	¿Es su opinión que debemos de cambiar para mejorar nuestros productos de capacitación?							
	1							
	2							
	3							
	4							
	5							
Total de encuestados								





7.7 Encuesta de Satisfacción del Cliente de Capacitación

Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo Capacitación

Para FIFOMI es muy importante conocer el concepto que tiene acerca de la capacitación que ha recibido, por esta razón queremos solicitarle que responda la presente encuesta. Por favor sea lo más objetivo posible.

Marque la opción que mejor refleje su opinión

1.- Curso

	malo	regular	bueno	muy bueno	Excelente
1.1. ¿Está satisfecho con la capacitación que recibió?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2. ¿Los contenidos expuestos generan un aporte importante para el desarrollo de su empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 En general, califique la calidad de nuestro servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4. En general, ¿considera que el curso de capacitación tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento de su empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.- Instructor

	malo	regular	bueno	muy bueno	Excelente
2.1. Domina los temas tratados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2. La claridad de la exposición.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3. El uso de equipos y materiales de apoyo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4. El esfuerzo para aclarar las dudas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5. En general, la exposición del instructor fue.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





8. Glosario

Asesoría técnica.

Son las consultas atendidas desde las oficinas regionales o bien en otros lugares que no impliquen una visita del personal de FIFOMI al proyecto o instalaciones del cliente. Puede ser atención personal, correo electrónico, teléfono u otros medios de comunicación; anteriormente se les llamaba solamente consultas.

Asistencia técnica.

Se entenderá por asistencia técnica la prestación de servicios personales independientes por los que el prestador se obliga a proporcionar conocimientos no patentables que no impliquen la transmisión de información confidencial relativa a experiencias industriales, comerciales o científicas, obligándose con el prestatario a intervenir en la aplicación de dichos conocimientos. Concepto señalado por el Código Fiscal de la Federación, artículo 15-B último párrafo.

Campaña

Menú para capturar información de capacitación, asesoría y asistencia técnica, ubicado a su vez en el menú Marketing del módulo CRM e incluido en Manuales CRM.

CRM.

Módulo del Sistema Integral del FIFOMI para el análisis y automatización de la capacitación, asistencia técnica y crédito por sus siglas en inglés *Customer Relationship Management*.

Industria minera ampliada.

Conjunto de actividades directamente relacionadas a las minerías de minerales metálicos y no metálicos; estas se caracterizan por ser el primer eslabón de la cadena productiva y suministrar insumos que son sometidos a distintos procesos productivos, que comprenden desde la extracción, concentración, fundición y afinación hasta la elaboración de productos de demanda intermedia o final, que pueden ser aprovechados por otras industrias manufactureras, por la industria de la construcción, o son consumidos en los hogares.





MM.

Módulo del Sistema Integral del FIFOMI para la administración de los procesos de adquisiciones y contrataciones, almacenes e inventarios por sus siglas en inglés Material Management.

Oficina regional.

Se refiere a las unidades administrativas del Fideicomiso de Fomento Minero a lo largo del país que tienen el objetivo de ejecutar los procesos de asistencia técnica, capacitación y financiamiento.

SIFOMI

Sistema Integral del FIFOMI es un conjunto de soluciones informáticas que de forma integrada permitirá la gestión automatizada de nuestra Institución, en sus distintas áreas funcionales.





9. Hoja de formalización

Clave:	Asistencia técnica y capacitación	Fecha de expedición		
PR-DOAT-01		Día	Mes	Año
		01	04	2011

FORMALIZACIÓN

MEJORA REGULATORIA

<input type="checkbox"/>	Normatividad Fusionada (Indicar normas en el apartado de observaciones)
<input checked="" type="checkbox"/>	Normatividad modificada para mejorar su calidad

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Para uso exclusivo del Fideicomiso de Fomento Minero.

AUTORIZACIÓN.

Ing. Humberto Pacheco Ruiz Gerente de Capacitación y Asistencia Técnica	Ing. Fernando Quiroga Wolberg Director de Operación y Apoyo Técnico	Lic. Erika Hernández Calixto Gerente de Recursos Humanos Enlace de Simplificación Regulatoria

Número de revisión:	Fecha de última actualización:	Hojas modificadas:
5	27.01.2020	22
Observaciones: Entra en vigor al siguiente día de su publicación.		