



Asistencia técnica y capacitación

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO
3 de mayo de 2024
PR-DOAT-01



Índice

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Alcance	5
4. Marco legal	6
5. Normas y políticas	7
5.1 Asistencia Técnica	7
5.2 Capacitación	17
6. Metodología para determinar metas en regionales	31
7. Formatos	32
8. Glosario	41
9. Hoja de formalización	43





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.

dh
76





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 Dirección de Operación y Apoyo Técnico, 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 virtual a través de herramientas tecnológicas institucionales.
- 5.1.8.2 Las herramientas tecnológicas institucionales son Microsoft Teams, correo electrónico y teléfono.
- 5.1.8.3 Cuando se realice una asesoría técnica virtual simultáneamente con una visita de asistencia técnica, invariablemente, su tratamiento deberá ser como una visita de asistencia técnica presencial por la gerencia regional que corresponda según la ubicación del sitio visitado. Por ejemplo, cuando una regional visita un proyecto y al mismo tiempo recibe el apoyo de otra regional mediante Microsoft Teams.

[Handwritten signature]





Forma de documentar

Asesoría Técnica Presencial	Aplicación de encuesta	Solicitud
En oficina regional	Sí	No
Fuera de oficina regional	No	No

Asesoría Técnica Virtual	Aplicación de encuesta	Solicitud
Microsoft Teams	Sí	No
Correo electrónico	No	No
Teléfono	No	No

Tratamiento del registro

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

Asesoría Técnica Virtual	Oficina Regional	CRM/ SAP
Microsoft Teams		
Registros		
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 presencial y virtual	CRM/SAP
Nota de Consulta	Sí
Nota de Recomendación	Sí

dh
K to



Asistencia Técnica y Capacitación

Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
1	Gerencia regional	Identifica si se puede atender la asesoría o asistencia técnica.
2	Gerencia regional	Si no se puede atender, comunica motivo a la persona interesada. Fin de procedimiento.
3	Gerencia regional	Sí se puede atender, identifica si es asesoría técnica o asistencia técnica.
4	Gerencia regional	Si es asesoría técnica, atiende asesoría por Microsoft Teams o en oficina regional o por otro medio (teléfono, correo electrónico o fuera de oficina).
5	Gerencia regional	Si es por otro medio, registra en el sistema la recomendación. Pasa a la actividad II.
6	Gerencia regional	Si es en la oficina regional, aplica encuesta de satisfacción.
7	Gerencia regional	Registra en el sistema la recomendación. Pasa a la actividad II.
8	Gerencia regional	Si es por Microsoft Teams, desarrolla la asesoría técnica a través de la plataforma.
9	Gerencia regional	Aplica encuesta de satisfacción a través de Forms.
10	Gerencia regional	Registra en sistema la recomendación.
11	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa en sistema y emite reportes de resultados. Fin de procedimiento.

[Firma manuscrita]



Asistencia Técnica (visita)

5.1.8.4 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).

Cuando se realice una visita de asistencia técnica simultáneamente con una asesoría técnica virtual, invariablemente, su tratamiento deberá ser como una visita de asistencia técnica presencial por la gerencia regional que corresponda según la ubicación del sitio visitado. Por ejemplo, cuando una regional visita un proyecto y al mismo tiempo recibe el apoyo de otra regional mediante Microsoft Teams, deberá documentarse la visita de asistencia técnica.

5.1.8.5 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.

5.1.8.6 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.

5.1.8.7 La Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica revisará la campaña y sus anexos 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 la Dirección de Operación y Apoyo Técnico, 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
Identificación oficial	Físico y/o electrónico	PDF
Documentos que comprueban ser el propietario, concesionario o representante legal del proyecto a visitar	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/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





Asistencia Técnica y Capacitación

Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
1	Gerencia regional	Identifica si se puede atender la asesoría o asistencia técnica.
2	Gerencia regional	Si no se puede atender, comunica motivo a la persona interesada. Fin de procedimiento.
3	Gerencia regional	Sí se puede atender, identifica si es asesoría técnica o asistencia técnica.
4	Gerencia regional	Si es asistencia técnica, identifica si es modalidad presencial o virtual.
5	Gerencia regional	Introduce los datos de la asistencia técnica (visita de campo) en el sistema y aprueba.
6	Gerencia regional	Solicita autorización.
7	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica.	Autoriza la asistencia técnica (visita de campo).
8	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica.	Comunica la autorización a la Gerencia Regional.
9	Gerencia regional.	Si es asistencia técnica presencial, realiza visita de campo.
10	Gerencia regional	Elabora reporte de asistencia técnica.
11	Gerencia regional	Entrega mediante oficio el reporte de asistencia técnica al cliente.
12	Gerencia regional	Registra en el sistema (reporte de asistencia técnica).
13	Gerencia regional	Si es asistencia técnica virtual, atender y elaborar la evaluación a través de Microsoft Forms.
14	Gerencia regional	Desarrolla la visita de asistencia técnica a través de Microsoft Teams.
15	Gerencia regional	Entrega mediante oficio el reporte de asistencia técnica al cliente.
16	Gerencia regional	Registra en el sistema (reporte de asistencia técnica).



Asistencia Técnica y Capacitación

No.	Responsable	Actividad
17	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa en el sistema y emite reportes de resultados. Fin de procedimiento.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



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

Th
Fa



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 Dirección de Operación y Apoyo Técnico 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 de Materiales SAP-GRP del SIFOMI apegado al manual MM_PUR_Solicitud de pedido.
- 5.2.10 Un requisito indispensable de identificación durante el proceso de compras y el proceso MM será el ID de la campaña de capacitación que deberán de capturar dentro del texto o concepto de pago con la finalidad de visualizar de una manera más ágil lo ejercido con cada curso de capacitación.
- 5.2.11 Durante el desarrollo del evento de capacitación, las oficinas regionales deberán de generar los siguientes registros:
- 5.2.11.1 7.5 Lista de asistencia, 7.8 Encuesta de Satisfacción del cliente de capacitación, Examen de entrada y de salida, Diplomas y Fotos.
- 5.2.12 Los resultados se capturarán en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al término del evento.
- 5.2.12.1 Capturar el total de empresas y participantes.
- 5.2.12.2 Capturar en la Nota Observaciones Relevantes del Curso los resultados obtenidos, conclusiones, recomendaciones futuras, acciones y cualquier situación relevante que se presente.
- 5.2.12.3 Llenarán la 7.6 Evaluación del evento y el 7.7 Concentrado de Evaluación del Evento.
- 5.2.12.4 En SAP/MARKETING/CAMPAÑAS/ELEMENTOS DE CAMPAÑA, deberán anexar las facturas generadas en la organización del curso en el apartado "anexos".

mh
70



La Gerencia de Capacitación y Asistencia técnica informará a la Gerencia Regional cuando los resultados obtenidos y la documentación generada no respalda el cumplimiento de la meta y no se refleje una debida rendición de cuentas, ni se cumpla con los principios de eficacia, transparencia y legalidad.

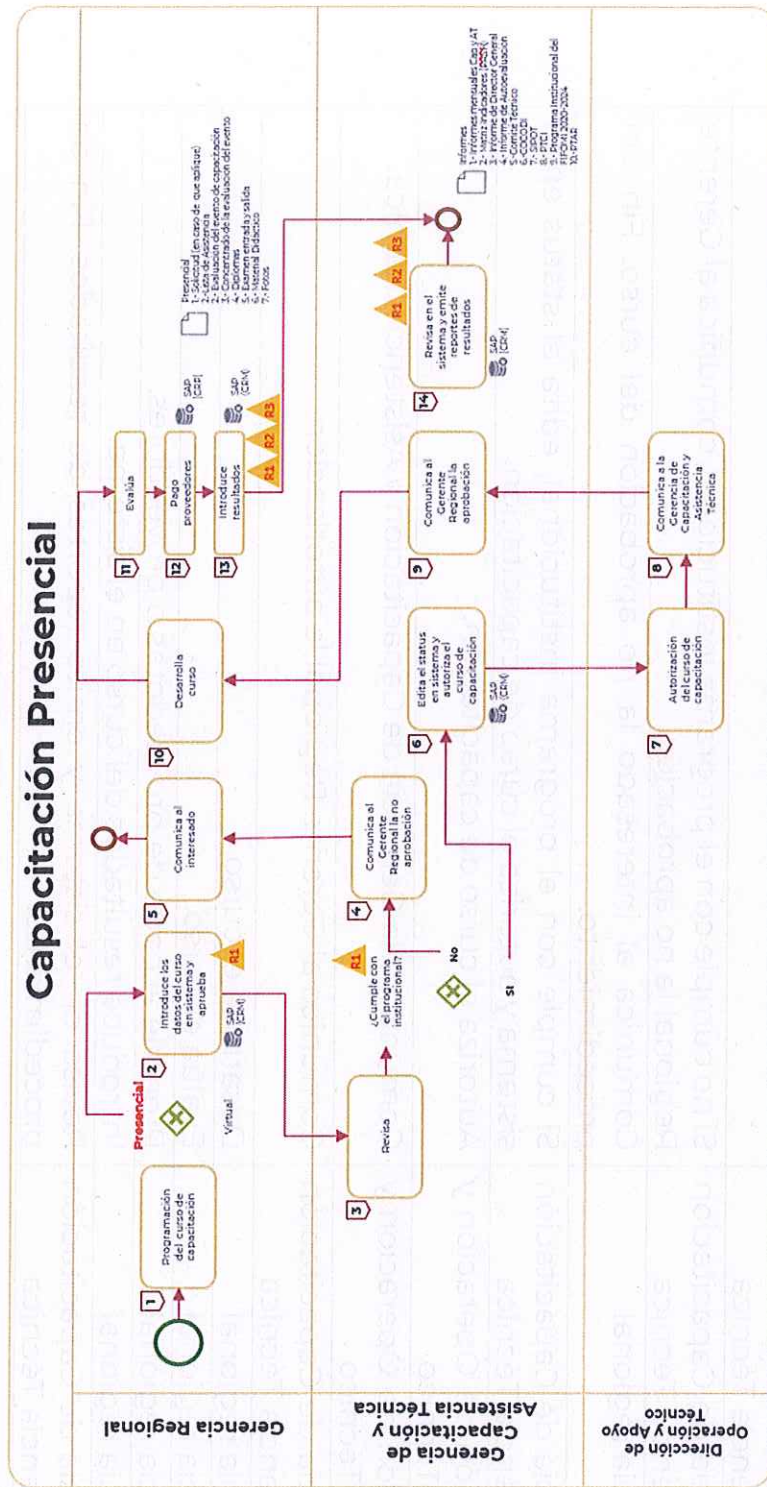
Capacitación Presencial

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
Examen de entrada y de salida	Físico	PDF
Material Didáctico	Físico	PDF
Fotos	Físico	PDF
Facturas (Honorarios, cafetería, material didáctico, otros.)	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

[Handwritten signature]





Asistencia Técnica y Capacitación

Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
1	Gerencia regional	Programa el curso de capacitación.
2	Gerencia regional	Si es modalidad presencial, introduce los datos del curso en el sistema y aprueba.
3	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa si cumple con el programa institucional.
4	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si no cumple con el programa institucional, comunica al Gerente Regional la no aprobación.
5	Gerencia regional	Comunica al interesado la no aprobación del curso. Fin del procedimiento.
6	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si cumple con el programa institucional, edita el status en el sistema y autoriza el curso de capacitación.
7	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Autoriza el curso de capacitación.
8	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Comunica a la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica.
9	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Comunica al Gerente Regional la autorización.
10	Gerencia regional	Desarrolla el curso.
11	Gerencia regional	Evalúa el curso.
12	Gerencia regional	Procede al pago de proveedoras o proveedores.
13	Gerencia regional	Introduce resultados del curso en el sistema.
14	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa en el sistema y emite reportes de resultados. Fin de procedimiento.

[Handwritten signature]



Capacitación Virtual

5.2.13 La capacitación virtual tendrá el mismo tratamiento que la capacitación presencial con excepción del tratamiento de los registros y documentos.

5.2.14 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

5.2.15 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 la invitación.

5.2.16 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.

5.2.17 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

- 5.2.18 Al inicio del curso se comunicará a los participantes que se grabará el curso para que se encuentre disponible en los registros de Teams.
- 5.2.19 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.
- 5.2.23 Una vez finalizado el curso el moderador deberá descargar el informe de asistencia en archivo CSV y la grabación del curso.

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

[Handwritten signature]



Asistencia Técnica y Capacitación

Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
1	Gerencia regional	Programa el curso de capacitación.
2	Gerencia regional	Si es modalidad virtual, introduce los datos del curso en el sistema y aprueba.
3	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa si cumple con el programa institucional.
4	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si no cumple con el programa institucional, comunica al Gerente Regional la no aprobación.
5	Gerencia regional	Comunica al interesado la no aprobación del curso. Fin del procedimiento.
6	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si cumple con el programa institucional, edita el status en el sistema y autoriza el curso de capacitación.
7	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Autoriza el curso de capacitación.
8	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Comunica a la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica.
9	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Comunica al Gerente Regional la autorización.
10	Gerencia regional	Realiza invitación a través de la plataforma Microsoft Teams.
11	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si la convocatoria va a redes socio digitales institucionales, proporciona los datos del curso para su diseño y publicación.
12	Gerencia de Difusión y Comunicación.	Diseña la convocatoria del curso.
13	Gerencia de Difusión y Comunicación	Informa y publica en redes socio digitales institucionales.

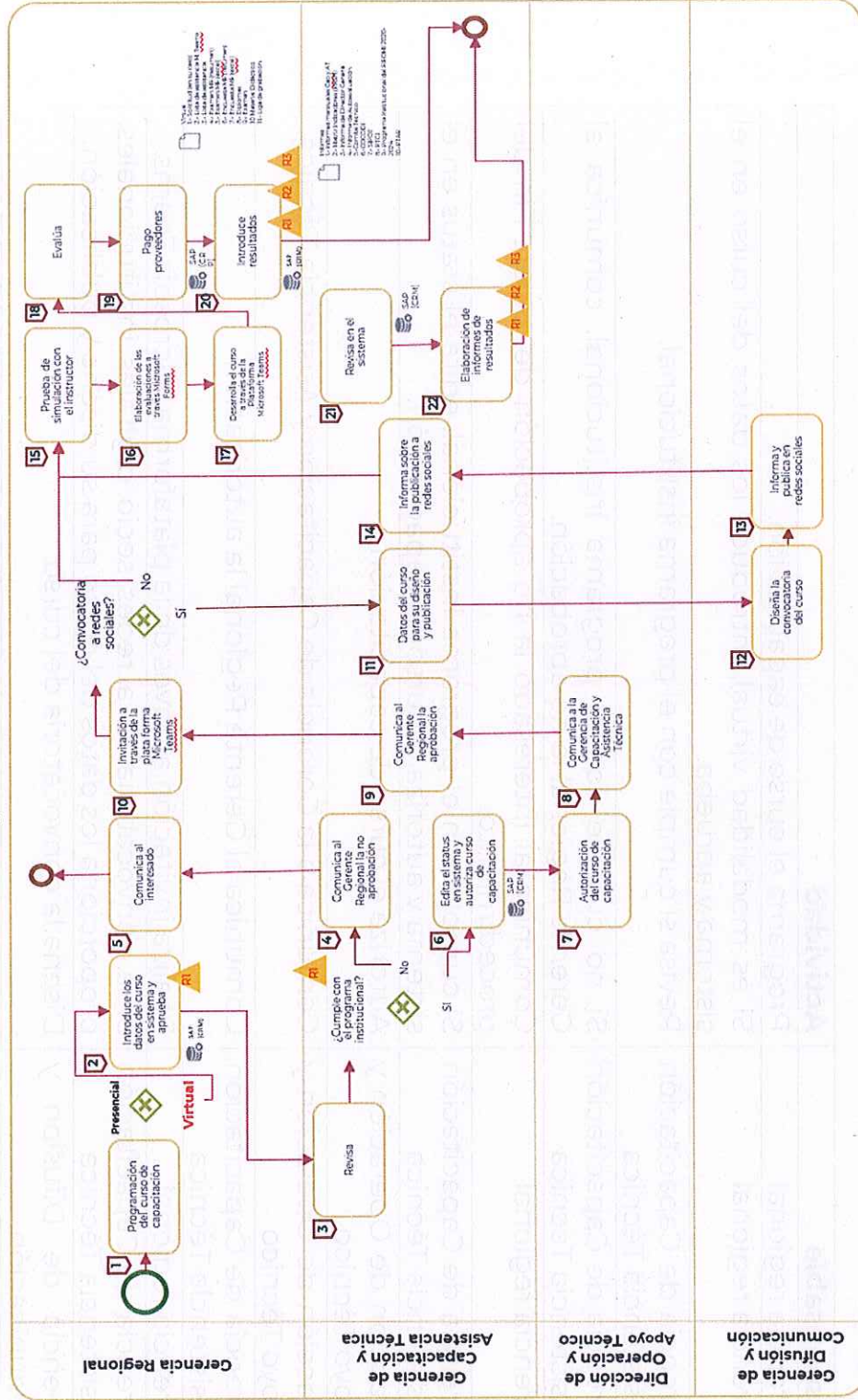
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Asistencia Técnica y Capacitación

Capacitación Virtual



Ma 30

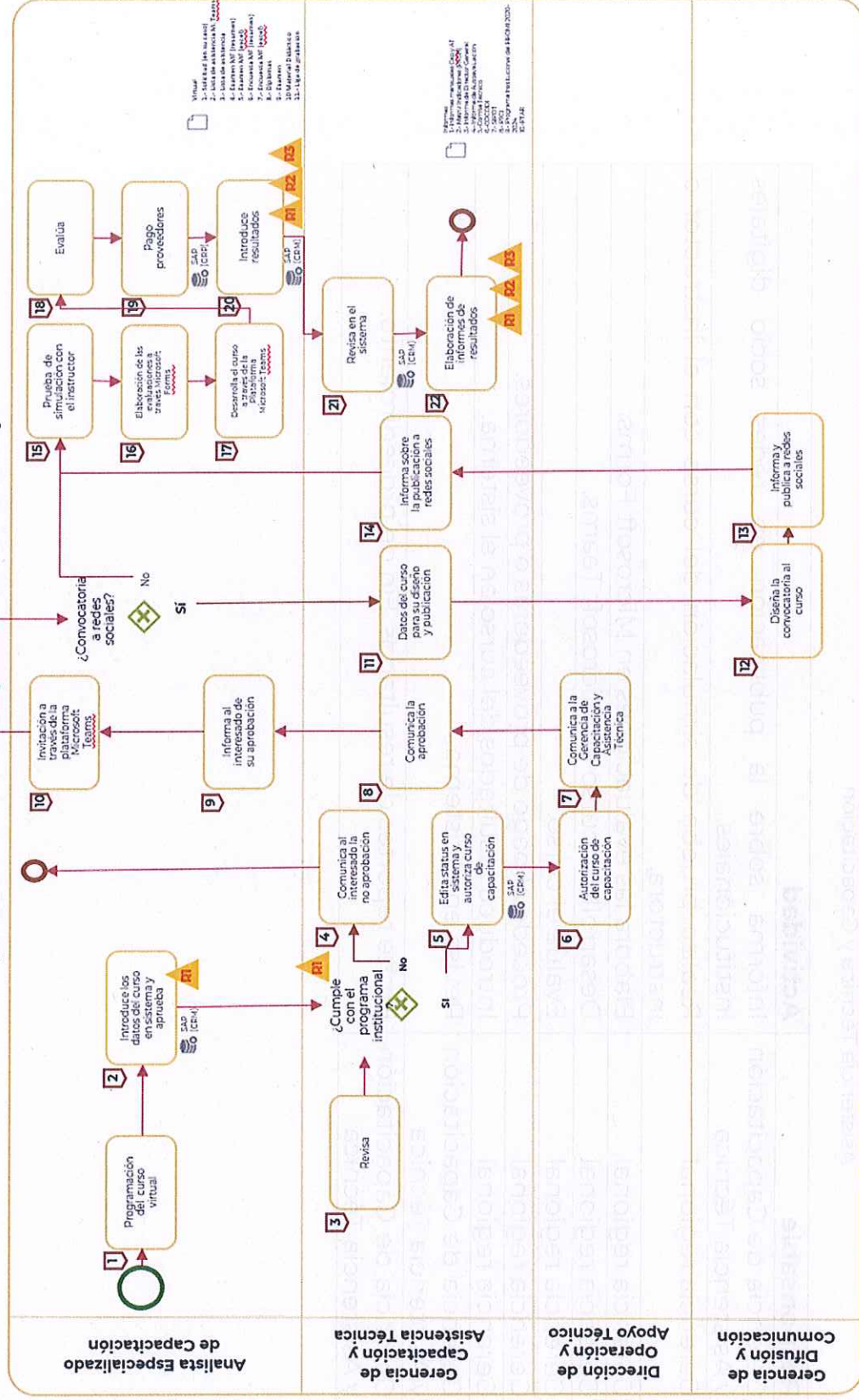


Asistencia Técnica y Capacitación

No.	Responsable	Actividad
14	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Informa sobre la publicación en redes socio digitales institucionales.
15	Gerencia regional	Realiza prueba de simulación del curso con el instructor o instructora.
16	Gerencia regional	Elabora las evaluaciones en Microsoft Forms.
17	Gerencia regional	Desarrolla el curso en Microsoft Teams.
18	Gerencia regional	Evalúa el curso.
19	Gerencia regional	Procede al pago de proveedoras o proveedores.
20	Gerencia regional	Introduce resultados del curso en el sistema.
21	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa en el sistema.
22	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Emite reportes de resultados. Fin de procedimiento.



Capacitación Virtual (oficinas centrales)





Asistencia Técnica y Capacitación

Procedimiento

No.	Responsable	Actividad
1	Analista Especializado de Capacitación	Programa el curso de capacitación.
2	Analista Especializado de Capacitación	Introduce los datos del curso en el sistema y aprueba.
3	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa si cumple con el programa institucional.
4	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si no cumple con el programa institucional, comunica a la persona solicitante la no aprobación. Fin de procedimiento.
5	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si cumple con el programa institucional, edita el status en el sistema y autoriza el curso de capacitación.
6	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Autoriza el curso de capacitación.
7	Dirección de Operación y Apoyo Técnico	Comunica a la Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica.
8	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Comunica a la Analista Especializada en Capacitación la autorización.
9	Analista Especializado de Capacitación	Informa a la persona solicitante la autorización del curso.
10	Analista Especializado de Capacitación	Realiza invitación a través de la plataforma Microsoft Teams.
11	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Si la convocatoria va a redes socio digitales institucionales, proporciona los datos del curso para su diseño y publicación.
12	Gerencia de Difusión y Comunicación.	Diseña la convocatoria del curso.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Asistencia Técnica y Capacitación

No.	Responsable	Actividad
13	Gerencia de Difusión y Comunicación	Informa y publica en redes socio digitales institucionales.
14	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Informa sobre la publicación en redes socio digitales institucionales.
15	Gerencia regional	Realiza prueba de simulación del curso con el instructor o la instructora.
16	Gerencia regional	Elabora las evaluaciones en Microsoft Forms.
17	Gerencia regional	Desarrolla el curso en Microsoft Teams.
18	Gerencia regional	Evalúa el curso.
19	Gerencia regional	Procede al pago de proveedoras o proveedores.
20	Gerencia regional	Introduce resultados del curso en el sistema.
21	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Revisa en el sistema.
22	Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica	Emite reportes de resultados. 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>

7.5 Lista de Asistencia

7.6 Evaluación del Evento de Capacitación

7.7 Concentrado de la Evaluación del Evento

7.8 Encuesta de Satisfacción del Cliente de Capacitación



7.1 Solicitud de visita de asistencia técnica



Uso exclusivo de FIFOMI
ID completo

Solicitud de Asistencia Técnica

I Datos de la persona solicitante o representante legal	
1.- Nombre de la persona solicitante:	
2.- Nombre de la persona concesionaria o propietaria:	
3.- Nombre del representante legal:	
4.- Número celular:	5.- Correo electrónico:

II Datos generales del proyecto	
6.- Nombre o razón social:	
7.- Domicilio:	
8.- El proyecto cuenta con concesión minera:	Si No
9.- El proyecto es propiedad privada:	Si No
No. de concesión:	
Especifique:	

III Formulario del proyecto a visitar		
10.- Descripción de la actividad productiva que desarrolla:		
11.- Indique el tipo de asistencia que solicita:		
Exploración	Comercialización de minerales	
Explotación	Administración y/o contabilidad	
Beneficio o de procesos industriales	Otra (indique):	
12.- Tamaño de la empresa o proyecto por número de empleado:		
Micro (0-10)	Pequeña (11-50)	Mediana (51-250)
13.- Producción en mina (t o m³):		Capacidad instalada:
Beneficio o proceso (t o m³):		Capacidad aprovechada:
14.- Describa brevemente el motivo de la solicitud de asistencia técnica:		
15.- Describa la localización y acceso del área a visitar, indicando distancias y el tiempo estimado de recorrido:		

Acepto que la información de esta solicitud y la asistencia técnica que en su caso se realice sea tratada por el Fideicomiso de Fomento Minero en los términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Si No	
--	--

Lugar y fecha	FIRMA Persona solicitante o representante legal
---------------	--

Anexos:

- 1.- Identificación
- 2.- Copia del título de concesión o documento que acredite ser la persona propietaria o representante legal

"El servicio de Asistencia Técnica es sin costo para quien solicita la visita"

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


ECONOMÍA
Y FINANZAS PÚBLICAS


FIFOMI
FEDERACIÓN INSTITUCIONAL DE FOMENTO MUNICIPAL

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

Para FIFOMI es muy importante conocer su opinión, por favor sea lo más objetivo posible.

Marque la opción que mejor refleje su experiencia.

1. Califique la calidad de la asistencia técnica

☐ Malo
 ☐ Regular
 ☐ Bueno
 ☐ Muy bueno
 ☐ Excelente

2. ¿Fueron resueltas todas sus dudas?

☐ Malo
 ☐ Regular
 ☐ Bueno
 ☐ Muy bueno
 ☐ Excelente

3. ¿El reporte de la visita entregado contribuye al desarrollo de las capacidades operativas de su proyecto?

☐ Sí Por qué

☐ No Por qué

4. ¿Le fue solicitado a usted una compensación económica o de otro tipo por parte de los servidores públicos de FIFOMI?*

☐ Sí
☐ No

5. En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, favor de indicar:

El nombre de la persona por parte de los servidores públicos de FIFOMI que le solicitó la compensación económica

El tipo de compensación solicitada

6. ¿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

7. Si contestó "afirmativamente" la pregunta anterior, se agradecerá su descripción

8. En su opinión ¿qué debemos cambiar para mejorar la asistencia técnica?

¡Gracias por su opinión!



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



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



FIFOMI
FIDEICOMISO DE
FOMENTO MINERO

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

Para FIFOMI es muy importante conocer su opinión, por favor sea lo más objetivo posible.

Marque la opción que mejor refleje su experiencia.

	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
¿Le fueron de utilidad las recomendaciones proporcionadas?					

	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
En general, ¿Cómo calificaría la calidad de la asesoría técnica?					

Gracias por su opinión.

[Handwritten signature]



7.4 Reporte de Visita de Asistencia Técnica

 					
Reporte de Visita de Asistencia Técnica					
Gerencia Regional:					
Fecha:					
I.- Datos Generales					
Nombre o razón social					
Representante					
Domicilio Fiscal					
Código Postal					
Teléfono y/o celular					
Correo electrónico					
Ubicación de Planta					
Ubicación de Mina					
Actividad Principal					
Título Minero					
II.- Consulta Técnica					
III.- Situación Actual					
IV.- Trabajos Realizados					
V.- Conclusiones y/o recomendaciones					
VI.- Beneficios Esperados					
Anexo 1: Reporte Fotográfico					
Anexo 2: Los que se generen durante la gestión de la visita de asistencia técnica					
<table border="1"><thead><tr><th>Elaboró</th><th>Aprobó</th></tr></thead><tbody><tr><td>Gerencia Regional</td><td>Gerencia Regional</td></tr></tbody></table>		Elaboró	Aprobó	Gerencia Regional	Gerencia Regional
Elaboró	Aprobó				
Gerencia Regional	Gerencia Regional				

Página 1 de 2

Página 2 de 2





7.5 Lista de Asistencia

Evento:		Lugar:		Fecha:							
Emp	Part	Nombre	Empresa - Persona Física	Actividades y actividades que realiza la empresa donde trabaja			Actividades y actividades que realiza la empresa donde trabaja			Correo electrónico o número telefónico	Firma
				exploración	explotación	beneficio	micro 0-19	pequeña 20-99	mediana 100-299		
	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
	6										
	7										
	8										
	9										
	10										
	11										
	12										
	13										
	14										
	15										
	16										
	17										
	TOTAL										

Firma del instructor

Instructivo

Llenado por la Oficina Regional	Evento: Lugar: Fecha: Emp Part Total	Nombre del curso a desarrollar Nombre del lugar en donde se llevará a cabo, Municipio, Entidad Federativa La Fecha de realización Número de empresas que participan Número de participantes que participan en el curso Número total de empresas y participantes cuantificadas en el curso
Llenado por el Participante	Nombre: Empresa - Persona Física: Seleccione la actividad que desempeña usted o la empresa: Seleccione el tamaño de la empresa donde trabaja por número de empleados: Correo electrónico y/o número telefónico: Firma:	Nombre del participante Nombre de la empresa a la que pertenece o nombre de la persona física La actividad de exploración, explotación o beneficio que desempeña el participante o la empresa a la que pertenece El tamaño de la empresa a la que pertenece el participante micro, pequeña y mediana Correo electrónico y/o número telefónico Firma o rúbrica que representa el nombre y apellido del participante
FIRMA DEL INSTRUCTOR		Firma o rúbrica que representa el nombre y apellido del instructor
*		Campo obligatorio para ser llenado por la Oficina Regional

7.6 Evaluación del evento de capacitación

[illegible]



7.7 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:	

Respuestas

1	Cursos	malo	regular	bueno	muy bueno	excelente	Suma MB y	promedio
1.1	¿La capacitación es una capacitación que creó?	0.00%	0.00%	0.00%	22.22%	78%	100%	33%
1.2	¿Las actividades que se realizaron generaron un aporte importante para el desarrollo de su empresa?	0.00%	0.00%	0.00%	33.33%	67%	100%	
1.3	¿En general, califique la calidad de nuestra atención	0.00%	0.00%	0.00%	25.33%	70%	96%	
2	¿La capacitación contribuyó al desarrollo de las capacidades operativas de su empresa?	si	no	Por qué				
		100%	0%					
3	Instructor	malo	regular	bueno	muy bueno	excelente	Suma MB y	promedio
3.1	¿Dentro de los temas tratados	0.00%	0.00%	0.00%	7.41%	93%	100%	31%
3.2	¿La calidad de la capacitación	0.00%	0.00%	3.70%	14.81%	81%	96%	
3.3	¿El uso de equipos multimediales de apoyo	0.00%	0.00%	3.70%	18.52%	78%	96%	
3.4	¿El esfuerzo para aclarar las dudas	0.00%	3.70%	0.00%	0.00%	96%	96%	
3.5	¿En general la capacitación del instructor fue	0.00%	0.00%	3.70%	7.41%	89%	96%	
4	¿Se fue recibiendo a nivel de su empresa información de otros tipos por parte de los asesores técnicos de FIFOMI?	si	no	Si.- El nombre de la persona que por parte de los asesores técnicos de FIFOMI que le facilitó la información		Si.- El tipo de información facilitada		
		0%	100%					
6	¿Observó algún tipo de discriminación motivada por razones físicas, sociales, étnicas, edad, discapacidad, condición social, salud, religión, opinión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que afecte a la dignidad humana y que por sí sola o en combinación con las demás limiten la libertad de las personas?	si	no	Si.- Si usted es afirmativo, explique la razón				
		0%	100%					
8	¿En su opinión que debemos de cambiar para mejorar nuestra práctica de capacitación?	Capturar las mejoras						
		1						
		2						
		3						
		4						
		5						
Total de encuestados		27						

ah
K 30



7.8 Encuesta de Satisfacción del Cliente de Capacitación

ECONOMÍA		FIFOMI			
Capacitación Encuesta de satisfacción del cliente					
Para FIFOMI es muy importante conocer su opinión, por favor sea lo más objetivo posible.					
Marque la opción que mejor refleje su experiencia.					
1. Curso					
	Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
¿Está satisfecho con la capacitación que recibió?					
¿Los contenidos expuestos generan un aporte importante para el desarrollo de su empresa?					
En general, califique la calidad de nuestro servicio					
1. ¿La capacitación contribuye al desarrollo de las capacidades operativas de su proyecto?					
☐	Sí Porqué				
☐	No Porqué				
1. Instructor					
	Mal	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
¿Domina los temas tratados?					
La claridad de la exposición					
El uso de equipos y materiales de apoyo					
El esfuerzo para aclarar las dudas					
En general, la exposición del instructor fue					

ECONOMÍA		FIFOMI	
4. ¿Le fue solicitado a usted una compensación económica o de otro tipo por parte de los servidores públicos de FIFOMI?			
☐	Sí		
☐	No		
5. En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, favor de indicar:			
El nombre de la persona por parte de los servidores públicos de FIFOMI que le solicitó la compensación económica.			
El tipo de compensación solicitada			
6. ¿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		
7. Si contestó "afirmativamente" la pregunta anterior, se agradecerá su descripción			
8. En su opinión ¿qué debemos de cambiar para mejorar la capacitación?			



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; antes se les llamaba solamente consultas.

Asesoría Técnica Presencial.

Se definirá como asesoría técnica presencial aquellas proporcionadas en oficinas regionales o fuera de oficina regional.

Asesoría Técnica Virtual.

Se definirá como asesoría técnica virtual aquellas proporcionadas por medio de herramientas tecnológicas como son Microsoft Teams, correo electrónico y teléfono.

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

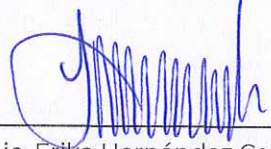
MEJORA REGULATORIA

☐	Normatividad Fusionada (Indicar normas en el apartado de observaciones)
☒	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 Gerenta de Recursos Humanos Enlace de Simplificación Regulatoria
--	--	---

Número de revisión:	Fecha de última actualización:	Hojas modificadas:
7	3.05.2024	27
Observaciones: Entra en vigor al siguiente día de su publicación.		

