



Promoción, asistencia técnica y capacitación

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO
21 de diciembre de 2015
PR-DOAT-01

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Alcance	5
4. Marco Legal	6
5. Normas y políticas	7
5.1 Promoción	7
5.2 Asistencia Técnica	10
5.3 Capacitación	15
6. Glosario	20
7. Anexos y formatos	23

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

1. Introducción

La promoción, 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 su respectivo diagrama de flujo; por último, incluye un glosario y lista de formatos que complementan los procesos.

Es importante destacar que las actividades de promoción, asistencia técnica y capacitación están alineadas al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), al Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 (PRODEINN), Programa de Desarrollo Minero 2013-2018 y a la Planeación Estratégica 2014-2018 del FIFOMI.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

2. Objetivo

En este manual se especifica el cómo las oficinas regionales y centrales del FIFOMI deben desarrollar las acciones de promoción, capacitación y asistencia técnica.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

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, la Subdirección Técnica, la Subdirección de Operación y, en su caso, otras áreas del FIFOMI que puedan tomar acciones en los rubros de atención; los procesos fundamentales involucrados son tres, el de promoción, el de asistencia técnica y el de capacitación.

La versión aplicable de este manual es la publicada en la Normateca Interna.

Cualquier aspecto relacionado con la documentación de estos procesos podrá ser atendido por las siguientes áreas:

- Subdirección de Operación: proceso de promoción.
- Subdirección Técnica o Gerencia de Capacitación y Asistencia Técnica: procesos de asistencia técnica y de capacitación.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

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 promoción, 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.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

5. Normas y políticas

5.1 Promoción

- 5.1.1 La promoción la debe realizar, preferentemente, el personal de las oficinas regionales. Ésta se realiza de acuerdo a la planeación institucional. Como apoyo y/o eventual complemento, el personal de oficinas centrales podrá realizar la promoción, y proporcionará todos los controles y registros a la oficina regional correspondiente para su captura en el módulo CRM.
- 5.1.2 Con el objetivo de documentar la promoción, se deben registrar las actividades de promoción como campaña en el módulo CRM del SIFOMI (Sistema Integral del FIFOMI) con apoyo del manual CRM_PRO_01 ubicado en <http://intranet.fifomi.gob.mx/Principal/SIFOMI/Documentos/tabid/166/Default.aspx> en el apartado Manuales CRM Asistencia Técnica y Capacitación, en la cual se deben anexar digitalmente alguno de los documentos siguientes: la lista de asistencia, minuta, fotografías, orden del día, convocatoria, invitación, notas periodísticas, agenda o presentación elaborada, reporte de viáticos, los cuales son de manera enunciativa más no limitativa, que sean necesarios para la evidencia de la promoción.
- 5.1.3 Ya sea por eventos masivos o por solicitud del cliente se debe registrar la lista de posibles clientes en el módulo CRM del SIFOMI apegado al manual CRM_ATC_03_Creación de BP ubicado en <http://intranet.fifomi.gob.mx/Principal/SIFOMI/Documentos/tabid/166/Default.aspx> en el apartado Manuales CRM Asistencia Técnica y Capacitación. Es

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

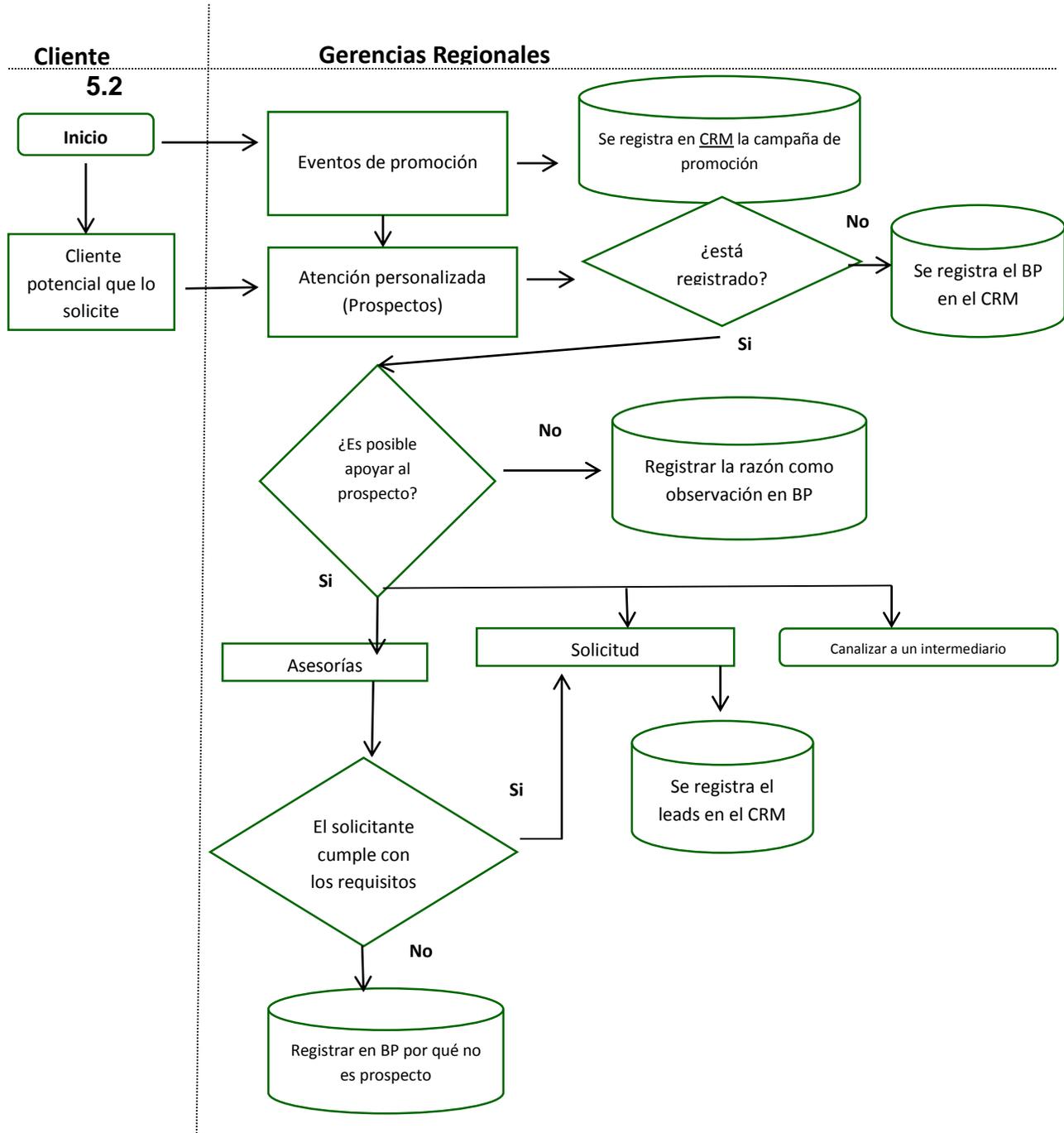
PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

necesario que al dar de alta cualquier cliente como Business Partner (BP) cerciorarse que el cliente no este registrado antes, en el caso que esto suceda se debe reportar como ticket a <http://msifomi.fifomi.gob.mx/> mesa de servicio.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Diagrama de Promoción



DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Asistencia Técnica

- 5.2.1 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 del sector minero; a la cadena de valor del sector; a organismos empresariales e intermediarios financieros.
- 5.2.2 La asistencia técnica la debe realizar, preferentemente, el personal de las oficinas regionales. Ésta se realiza de acuerdo a la planeación institucional. 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.
- 5.2.3 Los datos del solicitante de asesoría y de asistencia técnica se deben registrar en el módulo CRM del SIFOMI apegado al manual CRM_ATC_03_Creación de BP ubicado en <http://intranet.fifomi.gob.mx/Principal/SIFOMI/Documentos/tabid/166/Default.aspx> en el apartado Manuales CRM Asistencia Técnica y Capacitación. Es necesario que al dar de alta cualquier cliente como Business Partner (BP) cerciorarse que el cliente no este duplicado, en tal caso, se debe corregir como ticket a mesa de servicio del SIFOMI.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

- 5.2.4 Todos los documentos electrónicos o impresos podrán conservarse en la forma que se obtienen o generan, sin que esto sea limitativo y de acuerdo a la naturaleza de cada asistencia o asesoría otorgada.
- 5.2.5 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.
- 5.2.6 Al recibir la solicitud, las oficinas regionales, con base en su experiencia, determinarán si se trata de una asesoría técnica (consulta) o asistencia técnica (visita de campo).
- 5.2.6.1 En una asesoría técnica o consulta, se llevarán a cabo las acciones necesarias para atenderla a la brevedad, dando las recomendaciones incluso por el mismo conducto por el que se haya recibido la solicitud.
- 5.2.6.2 En una asistencia técnica o visita de campo, se deberá contar con el formato Solicitud de Visita de Asistencia Técnica en el cual se deberá anexar copia de identificación del solicitante y de preferencia comprobar mediante cualquier documento que es el propietario, concesionario 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.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

- 5.2.7 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.
- 5.2.8 Se programará de común acuerdo con el cliente, la fecha y condiciones en que se efectuará la asistencia técnica (visita de campo). 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 deberá ser capturado en el módulo CRM del SIFOMI apegado al manual CRM_ATC_01_Crear Asistencia Técnica ubicado en http://intranet.fifomi.gob.mx/Principal/SIFOMI/Documentos/tabid/166/De_fault.aspx en el apartado Manuales CRM Asistencia Técnica y Capacitación.
- 5.2.9 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. Se anexará al reporte mencionado en el punto

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

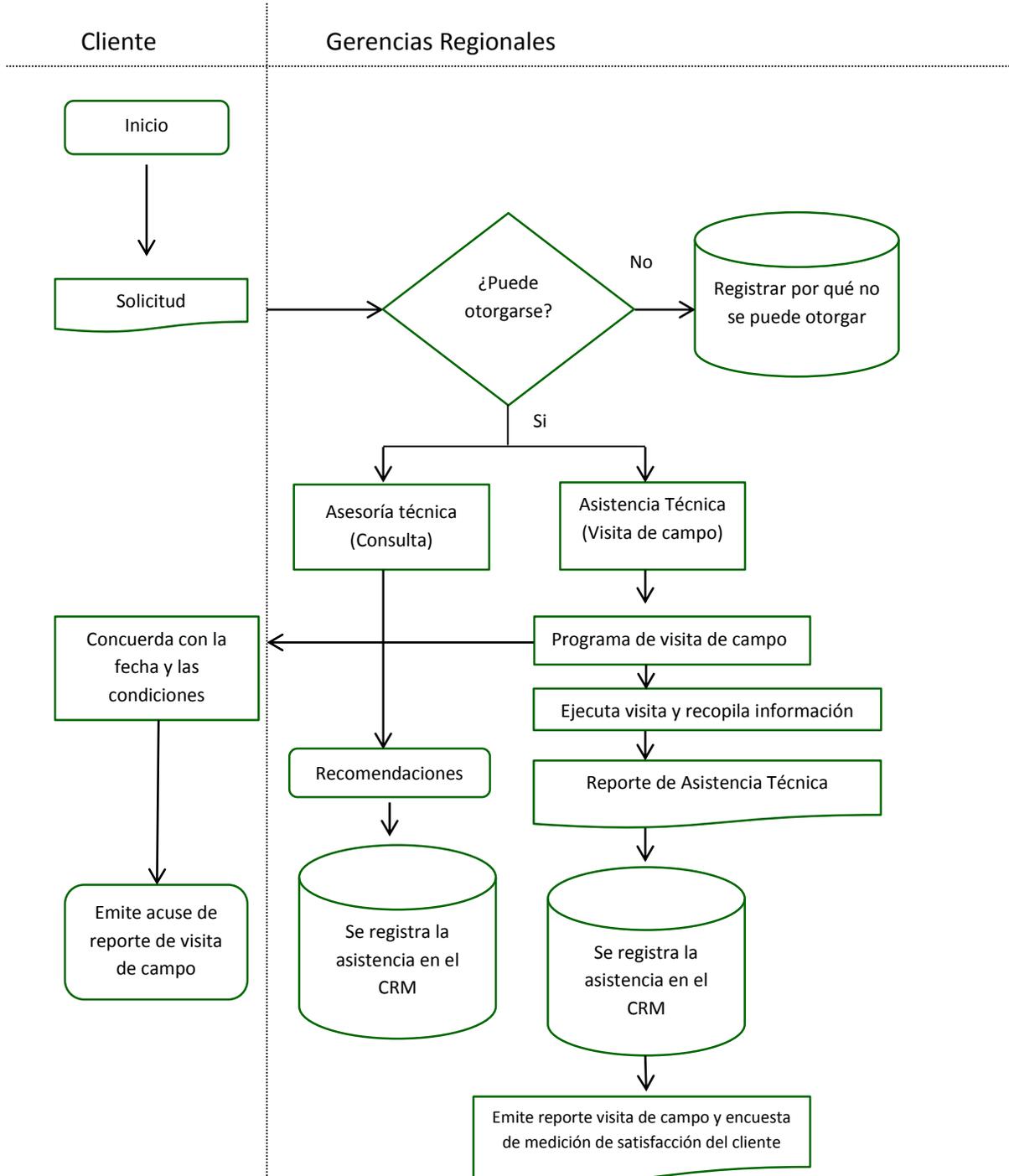
PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

anterior el acuse y la encuesta contestada de medición de satisfacción del cliente.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Diagrama de asistencia técnica



DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

5.3 Capacitación

- 5.3.1 Se podrá promover la realización de cursos de capacitación para mineros, ejidatarios, comuneros y pequeños propietarios, personas físicas y morales del sector minero y su cadena de valor, organismos empresariales e intermediarios financieros de acuerdo a la planeación institucional.
- 5.3.2 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 a la naturaleza de cada evento de capacitación organizado.
- 5.3.3 Las solicitudes de capacitación deben ser recibidas por escrito, por cualquier medio y en formato libre.
- 5.3.4 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.
- 5.3.5 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_03_Creación de BP ubicado en <http://intranet.fifomi.gob.mx/Principal/SIFOMI/Documentos/tabid/166/Default.aspx> en el apartado Manuales CRM Asistencia

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Técnica y Capacitación. 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.

- 5.3.6 Las oficinas regionales registrarán la capacitación para solicitar su autorización en el módulo CRM del SIFOMI apegado al manual CRM_ATC_02_Crear Capacitación ubicado en <http://intranet.fifomi.gob.mx/Principal/SIFOMI/Documentos/tabid/166/Default.aspx> en el

apartado Manuales CRM Asistencia Técnica y Capacitación, 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 status como aprobado y enviará por correo electrónico a la Gerencia de Capacitación y Asistencia con la finalidad de gestionar su autorización.

- 5.3.7 Adicionalmente a los requisitos establecidos para la autorización de los cursos de capacitación, la Subdirección Técnica tomará en cuenta esencialmente los siguientes criterios:

5.3.7.1 Las empresas participantes deben estar preferentemente dentro de las actividades de los niveles 1 productores de mineral y 2 servicios a la industria minera; también podrán ser en menor medida consumidores primarios de mineral.

5.3.7.2 Los cursos deben dirigirse preferentemente a procesos fundamentales de las empresas y de acuerdo a

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

necesidades identificadas previamente y de preferencia dirigido a empresas del mismo giro con el fin de un mayor impacto.

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

5.3.8 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 y cumpla con los requisitos y criterios señalados en el inciso anterior.

5.3.9 El pago de los honorarios de las instructoras e instructores y otros pagos se realizarán con solicitudes de pedido y pedidos de acuerdo al módulo MM del SIFOMI apegado al manual MM_PUR_ Solicitud de pedido.

5.3.10 En el desarrollo de los eventos de capacitación, las oficinas regionales deberán de obtener los siguientes registros:

5.3.10.1 Lista de asistencia. Asegurar que contenga información mínima sugerida en el formato Lista de Asistencia (7.3: nombre, empresa, CURP y firma.

5.3.10.2 Cuestionarios de entrada y de salida.

5.3.10.3 Evaluación del evento (7.4). Al Reporte del Evento se anexará un Concentrado de Evaluación del Evento (7.5)

5.3.10.4 Diplomas o reconocimientos.

5.3.11 Los resultados (antes Reporte del Evento) se capturarán en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores al término del evento,

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

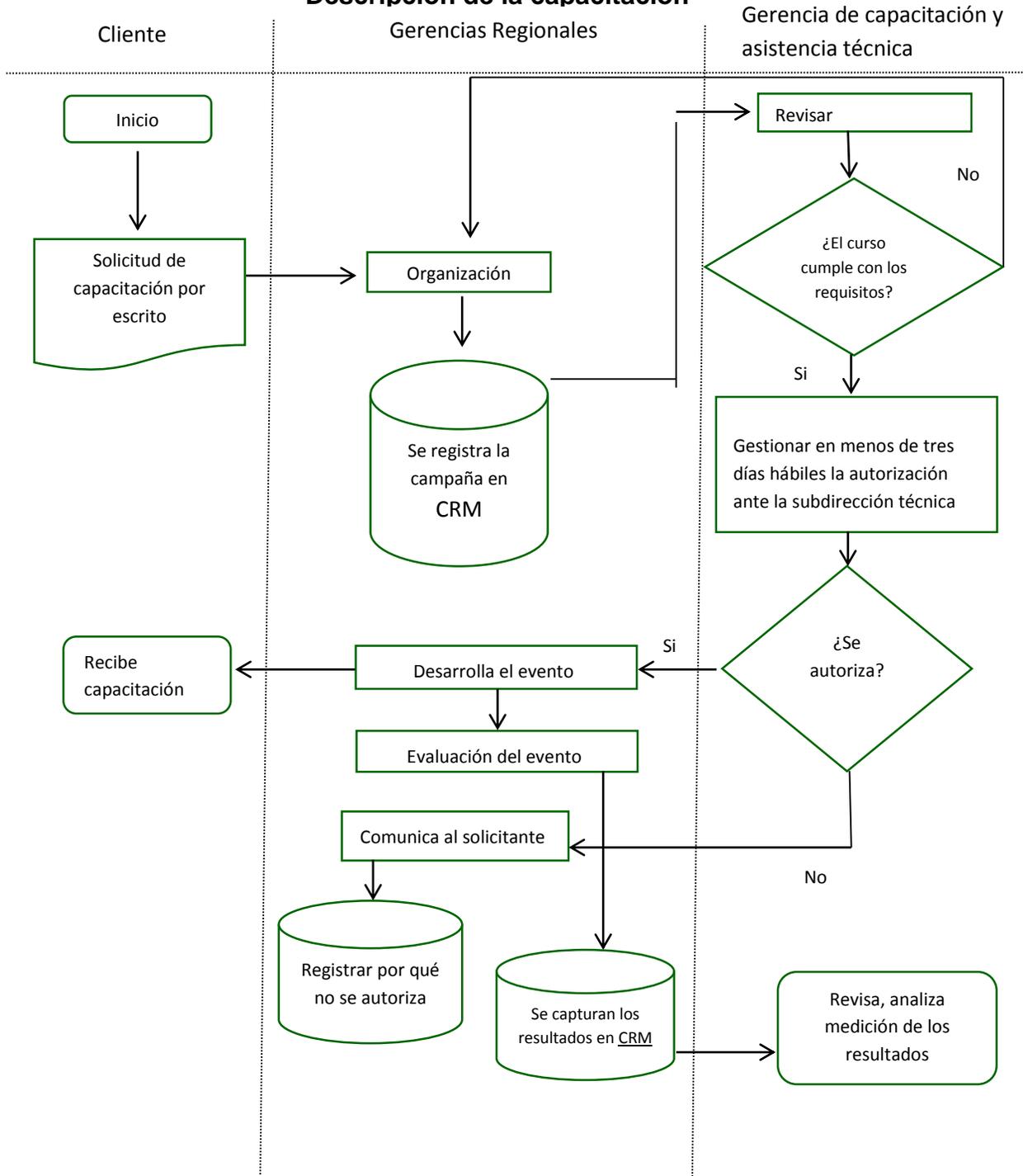
en el módulo CRM del SIFOMI apegado al manual CRM__ATC_02_Crear Capacitación ubicado en <http://intranet.fifomi.gob.mx/Principal/SIFOMI/Documentos/tabid/166/DeFault.aspx> en el apartado Manuales CRM Asistencia Técnica y Capacitación.

- 5.3.11.1 Capturar el total de empresas y participantes.
- 5.3.11.2 Capturar en la Nota Observaciones Relevantes del Curso los resultados obtenidos, conclusiones, recomendaciones futuras acciones y cualquier situación relevante que se presente.
- 5.3.11.3 Anexar las listas de asistencia, el concentrado de evaluación del curso y el concentrado de las evaluaciones obtenidas.
- 5.3.11.4 Fotos y material didáctico en archivo PDF.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Descripción de la capacitación



DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

5.4 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.

Cadena de valor de los minerales.

Actividades empresariales que de manera directa o indirecta están relacionadas con la actividad minera, consumiendo minerales y sus derivados o proporcionando productos o servicios para su desarrollo.

Campaña

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

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

CRM.

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

FODA.

Herramienta análisis que tiene como objetivo identificar y analizar las Fuerzas y Debilidades de la Institución, así como también las Oportunidades y Amenazas.

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.

Medio de comunicación.

Para los efectos del presente manual, este término se refiere tanto a comunicaciones formales e informales, por medios escritos tradicionales o electrónicos, además de medios telefónicos o de cualquier otra índole que facilite el acercamiento a los clientes.

Oficina regional.

Se refiere a las unidades administrativas del Fideicomiso de Fomento Minero a lo largo del país incluyendo las 13 gerencias regionales y la Subgerencia Regional Mérida.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

Promoción

La promoción puede realizarse en reuniones (eventos), ya sea de manera personal o masiva, en el lugar que ambas partes acuerden, también puede efectuarse participando en ferias, exposiciones, exhibiciones o cualquier otro evento masivo.

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.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

6. Anexos y formatos

Asesoría y Asistencia técnica

- 7.1 Solicitud de Visita de Asistencia Técnica
- 7.2 Encuesta de Medición de Satisfacción del Cliente

Capacitación

- 7.3 Lista de Asistencia
- 7.4 Evaluación del Evento de Capacitación
- 7.5 Concentrado de la Evaluación del Evento

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

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: _____	
2) Domicilio: _____	
Calle	Número y/o Letra
Colonia	Código Postal
Ciudad, Municipio y/o Delegación	Entidad Federativa
3) Teléfono: _____	Fax: _____ e-mail: _____
4) Registro Federal de Contribuyentes y/o CURP: _____	
5) Descripción de la actividad productiva que desarrolla: _____	

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 type="checkbox"/>
7) Describa brevemente el motivo de la solicitud de asistencia técnica y los objetivos que se pretenden conseguir con la visita: _____	
8) Describa la localización y acceso del área a visitar, indicando distancias y el tiempo estimado de recorrido: _____	
9) Ventas(\$/mes): _____	Costos(\$/mes): _____ Utilidad(\$/mes): _____
Producción (ton o m ³): _____	Beneficio o proceso (ton o m ³): _____
Capacidad Instalada: _____	Capacidad Aprovechada: _____
Empleos directos generados o mantenidos: _____	Empleos indirectos generados o mantenidos: _____

III DATOS DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL	
10) Nombre del solicitante: _____	
11) Nombre del concesionario o propietario: _____	
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: Sí ___ No ___	
Lugar y fecha	Firma del solicitante o Representante Legal

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

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

LISTA DE ASISTENCIA

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

"La capacitación del FIFOMI es sin costo para el participante"

EVENTO:													
LUGAR:													
FECHA:													
EMP	PART	NOMBRE	CURP	EMPRESA	FIRMA	hoja de							
						asistencia							
						1	2	3	4	5	6	7	n
	1					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3					✓	X	X	X	X	X	X	X
	4												
	5												
	6												
	7												
	8												
	9												
	10												
	11												
	12												
	13												
	14												
	15												
	16												
	n												
	n	TOTAL											

Indicaciones:
Deberán de identificar cada empresa y enumerarla.
Al final se sumarán el total de empresas diferentes y participantes.

Firma del Instructor

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN



Capacitación Encuesta de Satisfacción del Cliente

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. ¿Esta satisfecho con la capacitación que recibió?	<input type="radio"/>				
1.2. ¿Los contenidos expuestos generan un aporte importante para el desarrollo de su empresa?	<input type="radio"/>				
1.3 En general, califique la calidad de nuestro servicio.	<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"/>				

2.- Instructor

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

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

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

- sí
 no

4.- ¿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

si contesto "afirmativamente" explique, ¿por qué?

5.- ¿En su opinión que debemos de cambiar para mejorar nuestro producto de Capacitación?

5.- ¿En su opinión que debemos de cambiar para mejorar nuestro producto de Capacitación?

Gracias por su opinión

Hoja 2 de 2

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

Concentrado de la evaluación del evento

Gerencia Regional:

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

Responsetar

1. Curso	1. muy mala	2. mala	3. regular	4. buena	5. muy buena	6. excelente	promedio curso
1. ¿Esta satisfacción con la capacitación que recibió?						100%	98%
1. ¿Los contenidos expuestos fueron un aporte importante para el desarrollo de su empresa?					10%	90%	
1. ¿En general, calificó la calidad de servicios recibidos?						100%	
1. ¿En general, ¿considera que el curso de capacitación tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento de su empresa?						100%	

2. Instructor	1. muy mala	2. mala	3. regular	4. buena	5. muy buena	6. excelente	promedio instructor
2. Dominio de los temas tratados						100%	94%
2. La claridad de la capacitación						100%	
2. El uso de equipos y materiales de apoyo						90%	
2. El material para cubrir las dudas						90%	
2. ¿En general la capacitación del instructor fue						90%	

3. Le fue útil el contenido de la capacitación	si	no
3. Le fue útil el contenido de la capacitación		100%

4. Ocurrió algún tipo de discriminación	si	no	¿de qué tipo? especifique la razón.
4. Ocurrió algún tipo de discriminación (edad, discapacidad, condición social, salud, religión, opinión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas?)		100%	

Capturar las mejoras	
5. ¿Es un opinión que debemos de cambiar para mejorar nuestra gerencia de capacitación?	1
	2
	3
	4
	5

Total de encuestados

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

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?

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y APOYO TÉCNICO

PROMOCIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN

9. HOJA DE FORMALIZACIÓN

Clave: PR-DOAT-01	Promoción, asistencia técnica y capacitación	Fecha de expedición		
		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 Exploración

Ing. Jesús Franco Ibarra
Subdirector Técnico

Lic. Oscar Cortés Salazar
Encargado de la Dirección
de Operación y Apoyo
Técnico

Lic. Hugo Alberto López Cortés
Responsable del Sistema de
Gestión de Calidad

Número de revisión:	Fecha de última actualización :	Hojas modificadas:
2	21.12.2015	14
Observaciones:		