



MANUAL DE USUARIO, CAMPUS VIRTUAL

PROYECTO E-LEARNING

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COBRO

PRIMERA EDICIÓN

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

GENERALIDADES DEL CAMPUS VIRTUAL	1
ACCESO AL CAMPUS VIRTUAL	1
MENÚ DE CONTENIDOS	1
NAVEGACIÓN	1
ACCESO A LOS SALONES VIRTUALES	1
ESTRUCTURA DE LOS SALONES VIRTUALES	1
REPRODUCCIÓN DE VIDEOS	1
CONTROL DE REPRODUCCIÓN DE VIDEOS	1
BIBLIOTECA DIGITAL	1

Presentación

Es un gusto poner a disposición, en su primera edición, el presente *Manual de Usuario del Campus Virtual*, como un aporte para la sistematización y estandarización de las principales operaciones y movimientos que se realizan en la nueva plataforma.

El presente documento forma parte integral del gran esfuerzo colectivo que realiza el Departamento en depurar y robustecer sus operaciones en la recuperación del máximo posible de recursos provenientes de las deudas de los patronos morosos con FODESAF, así como en poner a disposición de los patronos y la ciudadanía en general, herramientas informativas y educativas ágiles y confiables, en aras de ofrecer información real y oportuna de fácil acceso y manipulación.

Lic. Mauricio Donato Sancho.

Jefe Departamento de Gestión de Cobro.

GENERALIDADES DEL CAMPUS VIRTUAL

Punto de partida

El campus virtual del Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF se clasifica en temas estratégicos, donde cada uno de ellos posee un aditamento corto de texto teórico informativo, además de un pequeño video animado que ilustra y complementa los contenidos expuestos.

De esta forma, se pretende que las personas que ingresen al campus virtual, tengan la opción de seleccionar entre una amplia gama de temas relacionados con los procesos operativos del Departamento.

El campus posee un Menú de Contenidos, el cual incluye todos los salones virtuales disponibles. De esta forma, el usuario podrá seleccionar el tema de su interés. La siguiente imagen muestra el menú de contenidos:

The screenshot shows the website interface for FODESAF. At the top, there is a header with the FODESAF logo and name, and the DESAF logo with the text 'Dirección General de Desarrollo Social Y Asignaciones Familiares'. To the right is the logo for MTSS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social). Below the header is a navigation bar with links: '< Inicio', 'Preguntas frecuentes', 'Enlaces de interés', 'Contáctenos', 'Mapa de Sitio', and a search box labeled 'Buscar' and 'BUSCAR'. Below the navigation bar is a menu with categories: 'PROGRAMAS SOCIALES', 'INFORMACIÓN E INDICADORES', 'REGISTRO DE BENEFICIARIOS', and 'PROGRAMACIÓN ANUAL'. The main content area is titled 'Campus Virtual Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF' and 'Menú de contenidos'. It contains a grid of 12 content links arranged in 4 rows and 3 columns, separated by dashes. The links are: Row 1: 'Qué es el FODESAF', 'Dirección geográfica del FODESAF', 'Información para contactarnos'; Row 2: 'Distribución de los recursos del FODESAF', 'Origen de las deudas con el FODESAF', 'Componentes de una planilla de la CCSS'; Row 3: 'Componentes de un desglose de factura de la CCSS', 'Deducciones de "otras instituciones"', 'Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF'; Row 4: 'Tengo deudas con el FODESAF', 'Modalidades de pago', 'Componentes de las deudas con el FODESAF'. On the left side of the page, there is a vertical navigation menu with categories: 'Información', 'FODESAF', 'DESAF', and 'COBROS'. Under 'Información' are links for 'Legislación', '¿Qué es?', 'Financiamiento', 'Destino de Recursos', 'Documentos', and 'Historia'. Under 'FODESAF' are links for 'Reseña DESAF', 'Misión y Visión', and 'Organigrama'. Under 'DESAF' is a link for 'Documentos'. At the bottom of the left menu is a button labeled 'CONSULTA PATRONOS MOROSOS' and the 'COBROS' logo.

El campus está compuesto por una serie de salones virtuales, los cuales se localizan en cada una de las casillas color celeste desplegadas en la pantalla principal del menú de contenidos.

El desarrollo del presente proyecto de e-learning aplicable al Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF, consiste en proporcionar importantes ventajas operativas a su cadena de valor, así como depurar su funcionamiento de cara a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y de robustecer su posición de mercado.

ACCESO AL CAMPUS VIRTUAL

Punto de partida

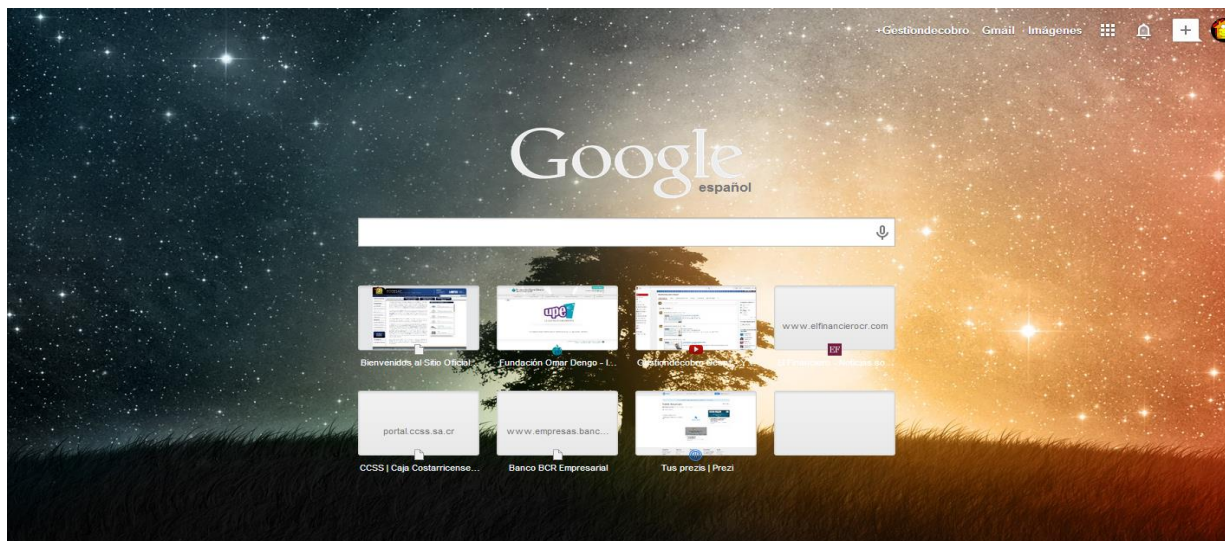
Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para ingresar al campus virtual.

Síntesis del procedimiento

1	Se debe ingresar a la página web del FODESAF (www.fodesaf.go.cr)
2	Visualizar la pantalla principal de la página web del FODESAF.
3	Seleccionar la opción “videos informativos”.

Detalle del procedimiento

1. Se debe ingresar a la página web del FODESAF (www.fodesaf.go.cr), por medio de cualquier navegador de internet:



2. Visualizar la pantalla principal de la página web del FODESAF:



3. Se debe seleccionar la opción “Videos Informativos”, localizada en la esquina inferior izquierda de la pantalla principal de la página web del FODESAF.

FODESAF
Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares República de Costa Rica

DESAF
Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares

MTSS
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

< Inicio Preguntas frecuentes Enlaces de interés Contáctenos Mapa de Sitio

Buscar BUSCAR

Información
Legislación
FODESAF
¿Qué es?
Financiamiento
Destino de Recursos
Documentos
Historia
DESAF
Reseña DESAF
Misión y Visión
Organigrama
Documentos
CONSULTA PATRONOS MOROSOS

PROGRAMAS SOCIALES ▶ **INFORMACIÓN E INDICADORES** **REGISTRO DE BENEFICIARIOS** **PROGRAMACIÓN ANUAL**

El Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, FODESAF, es el principal instrumento de la política social selectiva en la lucha contra la pobreza; lo administra la Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, DESAF, que es una dependencia técnica permanente del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Con recursos del FODESAF se financian programas y servicios a las instituciones del Estado y a otras expresamente autorizadas en la ley 8783, que tienen a su cargo aportes complementarios al ingreso de las familias y la ejecución de programas de desarrollo social.

Son **beneficiarios de este Fondo** las personas que viven en condición de pobreza y que son menores de edad, adultos costarricenses o adultos extranjeros con residencia legal.

La DESAF cuenta con un **sistema de evaluación de los programas sociales** que contiene **INFORMACIÓN** mensual de ingresos, gastos, beneficios y beneficiarios, así como **INDICADORES** de desempeño, en aspectos como cobertura, resultado, avance, composición, expansión, gasto medio y giro de recursos. También tiene un **REGISTRO DE BENEFICIARIOS** con el listado de las personas beneficiarias de cada programa social que financia el FODESAF. Por último, se encuentran las **FICHAS** con información relevante sobre cada uno de los programas sociales que se financia con recursos del FODESAF.

Toda esta información está orientada a apoyar la **toma de decisiones** de políticas públicas, busca **transparencia** en la administración de estos recursos y la **rendición de cuentas** a la ciudadanía.

Instituciones y programas (Fichas)

- BANRVI Bono familiar para la Vivienda
- CCSS Aseguramiento por cuenta del Estado
- CCSS Pacientes en fase terminal
- CCSS Régimen no Contributivo de Pensiones
- Ciudad de las niñas Atención Integral a jóvenes en riesgo social
- CNREE Pobreza y Discapacidad

FODESAF © Derechos Reservados, 2011
Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares
Calle 8, Av. 9-11, San José.
Teléfonos: 2547-3600 | 2547-3601 | 25473602 | Fax: 2222-2376

Tecnología Hemera

El ingreso al campus virtual no requiere la digitación de claves ni el establecimiento de usuarios o perfiles. El acceso es libre las 24 horas del día, 7 días a la semana.

MENÚ DE CONTENIDOS

Punto de partida

Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para reconocer los atributos del menú de contenidos del campus virtual.

Síntesis del procedimiento

1	Visualizar la pantalla principal del campus virtual.
2	Seleccionar el tema de interés, para lo cual se debe dar click sobre la caja correspondiente.

Detalle del procedimiento

1. Visualizar la pantalla principal del campus virtual:

The screenshot shows the main interface of the FODESAF virtual campus. At the top, there are logos for FODESAF (Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares) and DESAF (Dirección General de Desarrollo Social Y Asignaciones Familiares), along with the MTSS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) logo. Below the logos is a navigation bar with links like 'Inicio', 'Preguntas frecuentes', and 'Enlaces de interés'. A search bar is also present. The left sidebar contains a menu with categories: 'Información', 'FODESAF', 'DESAF', and 'COBROS'. The main content area is titled 'Campus Virtual Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF' and features a 'Menú de contenidos' with a grid of 24 blue buttons. The button 'Modalidades de pago' is circled in red.

Column 1	Column 2	Column 3
Qué es el FODESAF	Dirección geográfica del FODESAF	Información para contactarnos
Distribución de los recursos del FODESAF	Origen de las deudas con el FODESAF	Componentes de una planilla de la CCSS
Componentes de un desglose de factura de la CCSS	Deducciones de "otras instituciones"	Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF
Tengo deudas con el FODESAF	Modalidades de pago	Componentes de las deudas con el FODESAF
Certificaciones de estar al día con el FODESAF	Arreglos de pago	Multas e intereses moratorios
Prescripciones	Devoluciones de cuotas	Exoneraciones
Anulaciones de planillas	Cambio de nombre del patrono	Actualizaciones de datos personales
Biblioteca digital		

2. Seleccionar el tema de interés, para lo cual se debe dar click sobre la caja correspondiente.

NAVEGACIÓN

Punto de partida

Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para navegar en el campus virtual.

Síntesis del procedimiento

1	Ingresar al campus virtual.
2	Visualizar el menú de contenidos.
3	Verificar el estado de las flechas de navegación.
4	Seleccionar el tema de interés.
5	Navegar hacia atrás o hacia adelante por medio de las flechas de navegación, o bien, por medio de click sobre la opción “videos informativos”.
6	Visualizar el menú de contenidos.

Detalle del procedimiento

1. Ingresar al campus virtual:

The screenshot shows the FODESAF website interface. The left sidebar contains a menu with 'COBROS' highlighted and circled in red. The main content area features a header with the FODESAF logo and navigation links. Below the header, there are four main sections: 'PROGRAMAS SOCIALES', 'INFORMACIÓN E INDICADORES', 'REGISTRO DE BENEFICIARIOS', and 'PROGRAMACIÓN ANUAL'. The 'INFORMACIÓN E INDICADORES' section is active, displaying text about the FODESAF fund and its role in social development. To the right, there is a list of social programs including BANVI, CCSS, and others.

2. Visualizar el menú de contenidos del campus virtual:

The screenshot shows the 'Campus Virtual Departamento de Gestión de Cobre de la DESAF' page. The page features a 'Menú de contenidos' section with a grid of links to various topics. The left sidebar is the same as in the previous screenshot, with 'COBROS' highlighted. The main content area is titled 'Campus Virtual Departamento de Gestión de Cobre de la DESAF' and 'Menú de contenidos'. The grid contains the following links:

Qué es el FODESAF	Dirección geográfica del FODESAF	Información para contactarnos
Distribución de los recursos del FODESAF	Origen de las deudas con el FODESAF	Componentes de una planilla de la CCSS
Componentes de un desglose de factura de la CCSS	Deducciones de "otras instituciones"	Departamento de Gestión de Cobre de la DESAF
¿Cómo se pagan las deudas con el FODESAF?	Modalidades de pago	Componentes de los deudas con el FODESAF
Certificaciones de estar al día con el FODESAF	Arrejos de pago	Multas e intereses moratorios
Prescripciones	Devoluciones de cuotas	Exoneraciones
Anulaciones de planillas	Cambio de nombre del patrono	Actualizaciones de datos personales
Biblioteca digital		

3. Verificar que las barras de navegación estén activas en la computadora del usuario:



4. Seleccionar el tema de interés, para lo cual se debe dar click sobre la caja correspondiente:



MANUAL DE USUARIO, CAMPUS VIRTUAL

5. Una vez que se ingresa a cada salón virtual, se puede retornar al menú de contenidos por medio de las flechas de navegación, o bien dando click sobre la opción "videos informativos":



6. Una vez que se selecciona cualquier de las opciones de navegación, se visualiza la pantalla del menú de contenidos:



Un pequeño texto localizado en la parte superior de la pantalla del menú principal, le muestra al usuario su localización dentro de la página web del FODESAF, como del propio campus virtual:

The screenshot shows the FODESAF website interface. At the top, there is a header with the FODESAF logo and name, and the DESAF logo and name. Below the header, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Preguntas frecuentes', 'Enlaces de interés', 'Contáctenos', and 'Mapa de Sitio'. A search bar is also present. The main navigation menu on the left includes 'Información', 'FODESAF', 'DESAF', and 'COBROS'. The 'COBROS' section is highlighted, and a red circle highlights the breadcrumb trail: 'Inicio > COBROS > Campus Virtual > Campus Virtual'. The main content area is titled 'Campus Virtual Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF' and 'Menú de contenidos'. It features a grid of 15 blue buttons with white text, arranged in three columns and five rows, separated by horizontal lines. The buttons contain the following text: 'Qué es el FODESAF', 'Dirección geográfica del FODESAF', 'Información para contactarnos', 'Distribución de los recursos del FODESAF', 'Origen de las deudas con el FODESAF', 'Componentes de una planilla de la C-133', 'Componentes de un desglose de factura de la C-133', 'Deducciones de "otras instituciones"', 'Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF', 'Tengo deudas con el FODESAF', 'Modalidades de pago', 'Componentes de las deudas con el FODESAF', 'Certificaciones de estar al día con el FODESAF', 'Arreglos de pago', 'Multas e intereses moratorios', 'Prescripciones', 'Devoluciones de cuotas', 'Exoneraciones', 'Anulaciones de planillas', 'Cambio de nombre del patrono', 'Actualizaciones de datos personales', and 'Biblioteca digital'.

ACCESO A LOS SALONES VIRTUALES

Punto de partida

Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para ingresar a los salones virtuales.

Síntesis del procedimiento

1	Ingresar al campus virtual.
2	Click sobre la caja del tema de interés.
3	Visualizar la pantalla del salón virtual seleccionado.
4	Regresar al menú de contenidos.

Detalle del procedimiento

1. Ingresar al campus virtual:

The screenshot shows the FODESAF website interface. The left sidebar contains a menu with 'COBROS' highlighted and circled in red. The main content area features a header with navigation links, a central text block describing the fund's mission, and a right-hand panel titled 'Instituciones y programas (Fichas)' listing various social programs like 'BANKVI' and 'CCSS'.

2. Click sobre la caja que corresponda al tema de interés:

This screenshot displays the 'Campus Virtual' page. The main heading is 'Campus Virtual Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF'. Below it is a 'Menú de contenidos' grid with various links. The link 'Qué es el FODESAF' is circled in red. Other links include 'Dirección geográfica del FODESAF', 'Origen de las deudas con el FODESAF', 'Deducciones de "otros institucionales"', 'Modalidades de pago', 'Arrejos de pago', 'Devoluciones de sujeta', 'Cambios de nombre del pagador', and 'Actualizaciones de datos personales'.

3. Visualizar la pantalla del salón virtual seleccionado:



4. Regresar al menú de contenidos por medio de las flechas de navegación, o bien, por medio de click sobre la opción "videos informativos".

ESTRUCTURA DE LOS SALONES VIRTUALES

Punto de partida

Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para identificar la estructura de los salones virtuales.

Síntesis del procedimiento

1	Ingresar al campus virtual.
2	Click sobre la caja del tema de interés.
3	Visualizar la pantalla del salón virtual seleccionado.
4	Regresar al menú de contenidos.

Detalle del procedimiento

1. Ingresar al salón virtual de interés:

The screenshot shows the 'Menú de contenidos' page of the virtual campus. The menu consists of a grid of buttons. The first button in the top-left corner, labeled '¿Qué es el FODESAF?', is circled in red. Other buttons include 'Dirección ejecutiva del FODESAF', 'Información para contactarnos', 'Deducciones de un devoluto de la CIES', 'Origen de los devolutos al FODESAF', 'Componentes de una sigorta de la DESAF', 'Reducciones de "cobro institucional"', 'Departamento de Gestión de Cobro de la DESAF', 'Temas deudas con el FODESAF', 'Modalidades de cobros', 'Componentes de los devolutos al FODESAF', 'Anual de pagos', 'Multas e intereses moratorios', 'Certificaciones de salarios con el FODESAF', 'Devoluciones de cobros', 'Exoneraciones', 'Prescripciones', 'Anulaciones de planillas', 'Cambio de nombre del patrono', 'Actualizaciones de datos personales', and 'Biblioteca digital'.

2. Visualizar la pantalla del salón virtual seleccionado:

The screenshot shows the video player interface for the selected video '¿Qué es el FODESAF?'. The video player displays a hand holding a pen pointing to a whiteboard with the text '¿QUÉ INTERESANTE! ES EL FONDO POR MEDIO DEL'. The video player includes standard controls like play, stop, and progress indicators. The video title '¿Qué es el FODESAF?' is visible above the player. The page also shows the text '¿Qué es el FODESAF?' and a brief description of the fund's purpose and financing.

Cada salón virtual posee los siguientes componentes:

- Texto breve informativo.
- Video animado complementario.

En cada salón, el usuario podrá leer un texto corto sobre el tema de interés, y podrá complementar dichos contenidos por medio de un video animado.

REPRODUCCIÓN DE VIDEOS

Punto de partida

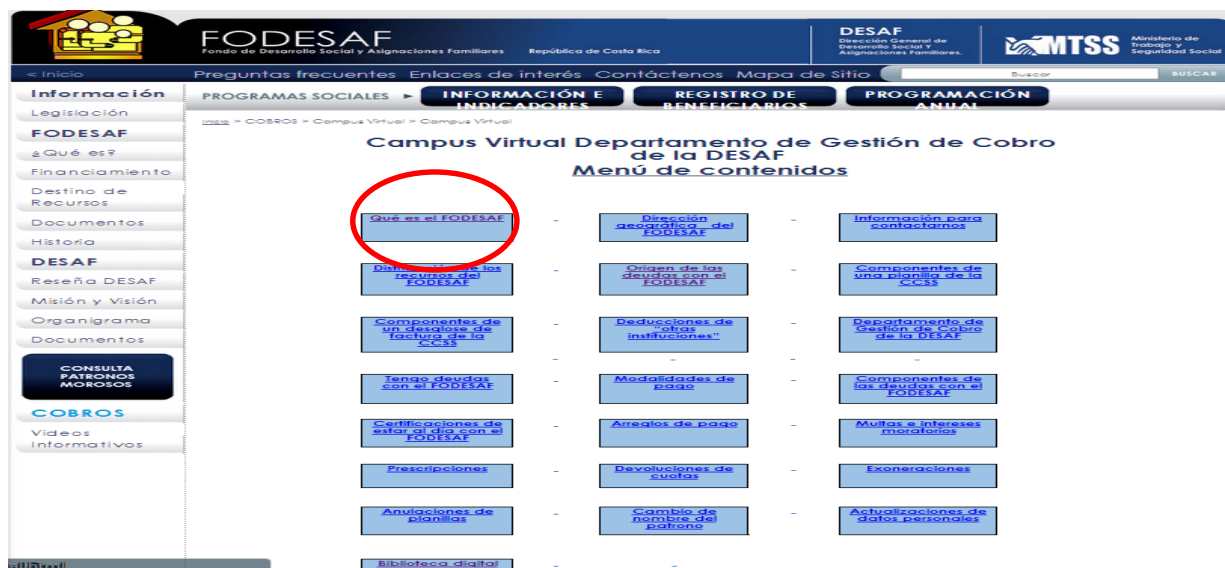
Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para reproducir los videos de los salones virtuales.

Síntesis del procedimiento

1	Ingresar al salón virtual de interés.
2	Visualizar la pantalla del salón virtual seleccionado.
3	Click sobre el botón de reproducción del video.

Detalle del procedimiento

1. Ingresar al salón virtual de interés:



2. Visualizar la pantalla del salón virtual seleccionado:



3. Click sobre el botón de reproducción del video que aparece en la pantalla del salón virtual:

The screenshot shows the FODESAF website interface. At the top, there are logos for FODESAF (Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, República de Costa Rica), DESAF (Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares), and MTSS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social). Below the logos is a navigation bar with links: Inicio, Preguntas frecuentes, Enlaces de interés, Contáctenos, Mapa de Sitio, and a search bar. A main menu contains buttons for PROGRAMAS SOCIALES, INFORMACIÓN E INDICADORES, REGISTRO DE BENEFICIARIOS, and PROGRAMACIÓN ANUAL. A left sidebar lists various categories: Información (Legislación, FODESAF, ¿Qué es?, Financiamiento, Destino de Recursos, Documentos, Historia), DESAF (Reseña DESAF, Misión y Visión, Organigrama, Documentos), CONSULTA PATRONOS MOROSOS, and COBROS (Videos Informativos). The main content area displays the title '¿Qué es el FODESAF?' and a video player. The video player shows a hand writing on a whiteboard with the text '¿QUÉ INTERESANTE! ¿ES EL FONDO POR MEDIO DEL...'. A red circle highlights the play button in the video player. The video player controls show a duration of 0:00 / 3:42. The footer contains copyright information for FODESAF © Derechos Reservados, 2011, contact details for the Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, and the Tecnología Fírmata logo.

Los videos son reproducidos en la misma pantalla del salón virtual, por lo que no se despliega una ventana de navegación nueva ni se direcciona al usuario a la página You Tube.

CONTROL DE REPRODUCCIÓN DE VIDEOS

Punto de partida

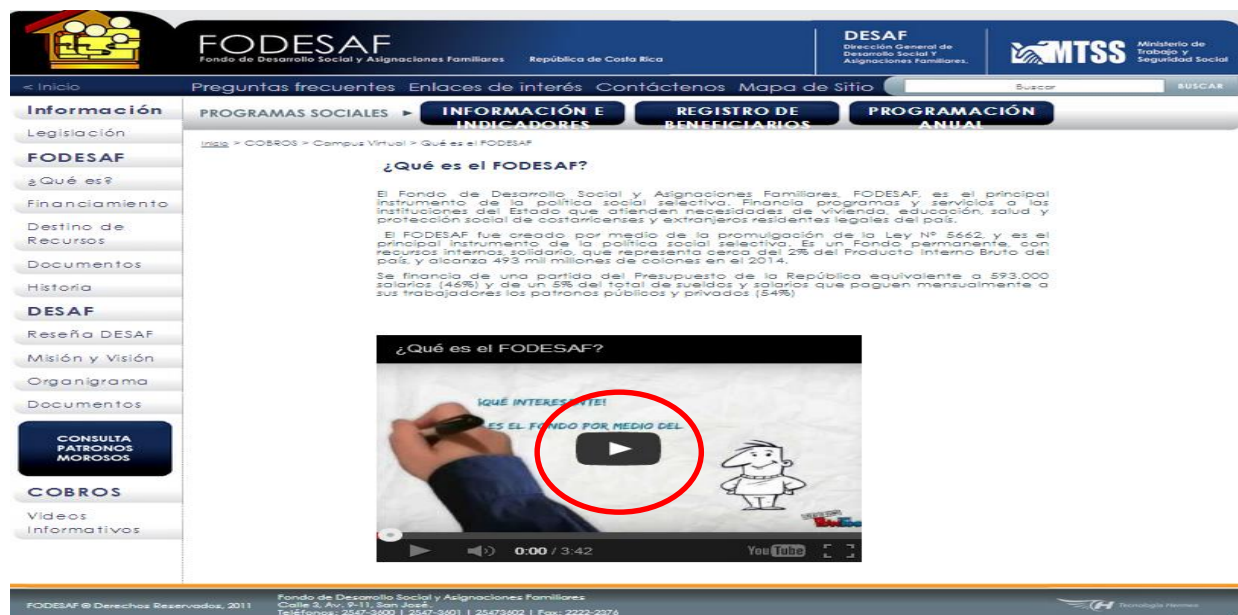
Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para controlar la reproducción de los videos.

Síntesis del procedimiento

1	Reproducir el video de interés.
2	Administrar la reproducción del video por medio de la barra de reproducción.

Detalle del procedimiento

1. Reproducir el video del salón seleccionado:



The screenshot shows the FODESAF website interface. The header includes the FODESAF logo and navigation links. The main content area features a video player titled "¿Qué es el FODESAF?". The video player has a red circle around the play button. The video content shows a hand writing on a whiteboard with the text "¿QUÉ INTERÉS TIENE EL FONDO POR MEDIO DEL". The video player controls at the bottom show a progress bar at 0:00 / 3:42.

2. Una vez reproducido el video, se puede controlar la reproducción del mismo por medio de la barra de desplazamiento del mismo, así como los botones de "reproducción" o el de "pausa":



This image is a close-up of the video player controls. A red oval highlights the progress bar and the play/pause button. The progress bar shows a time of 0:03 / 3:40. The play/pause button is currently in the play state.

BIBLIOTECA DIGITAL

Punto de partida

Se pone a disposición el presente apartado, con el fin de sistematizar, de manera general, los procedimientos para ingresar a la biblioteca digital.

Síntesis del procedimiento

1	Visualizar el menú de contenidos del campus virtual.
2	Visualizar la pantalla del salón de la biblioteca digital.
3	Click sobre el documento de interés.
4	Lectura del documento en formato PDF.
5	Cierre del documento y regreso a la biblioteca digital.

Detalle del procedimiento

1. Visualizar el menú de contenidos del campus virtual:



2. Visualizar la pantalla del salón de la biblioteca digital:



MANUAL DE USUARIO, CAMPUS VIRTUAL

3. Click sobre el documento de interés:

The screenshot shows the FODESAF website interface. At the top, there are logos for FODESAF (Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares), DESAF (Dirección General de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares), and MTSS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social). Below the logos, there is a navigation menu with options like 'Inicio', 'Preguntas frecuentes', 'Enlaces de interés', 'Contáctenos', and 'Mapa de Sitio'. A search bar is also present. The main content area is titled 'Biblioteca digital' and contains a list of links for digital content, including 'Campus Virtual contenidos', 'Campus Virtual manual de usuario', and various laws and regulations. A sidebar on the left contains navigation links for 'Información', 'FODESAF', 'DESAF', and 'COBROS'. The footer includes contact information for FODESAF and the website address.

4. Una vez seleccionado el documento de interés, se abrirá el mismo en formato PDF en una nueva ventana de navegación:

The screenshot shows a PDF document viewer window. The document title is 'CAMPUS VIRTUAL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE COBRO – ESTRUCTURA DE CONTENIDOS'. The document content features the FODESAF logo, which consists of a house icon with a family inside, surrounded by the text 'FONDO DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES' and 'FODESAF'. A small box in the bottom right corner of the document area says 'Primera versión'.

5. Para cerrar el documento y regresar a la biblioteca digital, se debe cerrar la ventana de navegación:



Para desplazarse a lo largo del documento, se puede utilizar el desplazador del mouse o las flechas de desplazamiento de la pantalla.