

Informe de Diagnóstico de Necesidades de Formación Permanente (DNFP)

Justificación Oficialía Mayor y Servicios Generales

Se desea que, por medio de este plan de formación, los colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios que haga que su desempeño, dentro del puesto, sea el correcto y el más eficiente, y además puedan motivar al colaborador a adquirir un compromiso mayor. Asimismo, se pretende mantener a los funcionarios actualizados en relación con las normas y la legislación institucional en temas como la contratación administrativa, control interno, presupuesto, paquetes informáticos, ejecución y evaluación de proyectos, administración de seguros.

Se pretende que la formación permanente les permita reconocer las capacidades y competencias como funcionarios públicos de calidad.

Todo lo anterior, en función de enriquecer y reforzar el desarrollo de esta dependencia de manera que se mejore y optimice la gestión institucional y se logre formar un equipo de trabajo comprometidos e identificados con los objetivos institucionales.

Como parte de la justificación se incorpora el Decreto No 38170 MEP que indica lo siguiente:

OFICIALIA MAYOR

A la Oficialía Mayor le corresponde brindar apoyo al Viceministerio Administrativo en la planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de los planes y programas formulados para orientar la prestación de los servicios que brinda el MEP por medio de la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo, la Dirección de Programas de Equidad, la Dirección de Informática de Gestión y la Dirección de Servicios Generales.

SERVICIOS GENERALES

Planificar la prestación de los servicios de apoyo requeridos por todas las dependencias del Ministerio.

Establecer mecanismos de control y promover el uso racional, eficiente y transparente de los recursos destinados a la prestación de los servicios de apoyo.

Establecer mecanismos de evaluación de la prestación de los servicios de apoyo y su mejoramiento continuo.

Tramitar la suscripción de contratación y el pago oportuno de los servicios públicos.

Gestionar los contratos administrativos requeridos para el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles y la prestación de otros servicios privados.

Promover prácticas y acciones administrativas para que la acción del Ministerio se lleve a cabo en un ambiente sano, de buenas relaciones humanas y de eficiente servicio y orientación al usuario.

Conocer para su análisis, registro, evaluación y aplicación de medidas correctivas, los informes presentados periódicamente por las jefaturas de las Direcciones a su cargo.

Formular el Plan Operativo Anual (PAO) de la Dirección y el correspondiente anteproyecto de presupuesto, de acuerdo con las prioridades institucionales y del sector educación, así como remitirlos al Viceministro Administrativo para su aprobación.

Llevar el control de los bienes adquiridos y realizar inventarios periódicos de las existencias, estado de los bienes y disposición de los bienes en desuso y registro de donaciones de materiales y equipo de su área de gestión.

Asegurar las condiciones adecuadas y necesarias para el mantenimiento y control de los insumos, suministros y equipos bajo la responsabilidad de la Dirección de Servicios Generales.

Proceso Metodológico

Las herramientas que se utilizaron para recopilar la información de las necesidades de capacitación de los funcionarios fueron la consulta mediante correo electrónico a las Jefaturas de los Departamentos de Transportes, Administración de Edificios, Servicios Públicos y Oficialía Mayor, para la facilitación de las necesidades existentes y el desarrollo de capacitaciones.

Para evaluar los diferentes aspectos contemplados en la base metodológica se consultó del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual de la Institución, El plan Nacional de Desarrollo y se utilizó el método de encuesta participativa, donde se responde a las preguntas realizadas en un solo cuestionario por Dirección, toda la información recopilada fué asentada en una sola tabla excel tipo chequeo rápido (**cheklist**).

A partir de los resultados se pudieron conocer aquellos aspectos sobre los cuales es preciso trabajar en el presente con vista a perfeccionar la gestión de los funcionarios a cualquier nivel, lo cual garantizará elevar la organización actual de los trabajos y las capacidades de los funcionarios.

La información más relevante que se tomó en cuenta en la encuesta realizada fueron los siguientes:

1. Datos generales de las diferentes unidades.

Nombre de Área

Número de funcionarios por área técnica

Actividad principal

Principales conocimientos generales

2. Documentación técnica y de los medios existentes para la ejecución de los trabajos del Dirección.

Existencia y uso de la documentación y como está constituida

Documentación técnica y existencia de medios de trabajo.

Documentación técnica

Conocen la existencia de procedimientos

Existen las guías, circulares y disposiciones técnicas para cada área de trabajo

3. Existencia de medios de trabajo

Instrumentos de medición

Instrumentación de diagnóstico

Existen las herramientas necesarias para ejecutar los trabajos.

Existen los medios para el control de la calidad de los trabajos realizados
Medios para la conservación y/o eliminación de información.
Existente métodos de evaluación de los funcionarios durante la ejecución de los procedimientos

4. Controles

Tipos de trabajo

Se realiza planificación

Utilizan alguna metodología para realizar la planificación

Existe el plan para la conservación de los equipos

Controla las operaciones realizadas de acuerdo con el trabajo a realizar

Control de la calidad

5. Características del personal vinculado directamente a la actividad.

- . Cantidad total de funcionarios vinculados a la actividad.
- . Cantidad total de funcionarios en las diferentes categorías.
- . Nivel de escolaridad promedio del personal.
- . Años promedios de experiencia del personal.
- . Cantidad total de funcionarios en cada nivel profesional y el porcentaje que cada una de estas cantidades que representan con respecto al total de obreros.
- . Cantidad de funcionarios por rango de edades y el porcentaje que cada una de estas cantidades representan con respecto al total de obreros.

A continuación se adjunta la encuesta:

Datos generales del área.						
Nombre de Área	Dirección de Servicios Generales / OFICIALIA MAYOR					
Número de funcionarios por área técnica	104					
Actividad principal	Dirección de Servicios Generales (servicios públicos, Adm edificios y transporte 96 funcionarios y Oficialia Mayor 10 funcionarios)					
Conocimientos principales requeridos	Administración General					
	Si	Casi siempre	A veces	Casi nunca	No	
Documentación técnica de la Dirección.						
Existen registros y documentación sirvan de guía en la realización de las actividades y manejo de la información	X					
Para una mejor realización de las labores que se recurre a la confección de expedientes donde se incluyen los elementos de mayor importancia						
Considera que los registros por medio de bases de datos son prioritarios para su área	X					
Dispone de documentación técnica que apoye los trabajos realizados por su área			X			
Su área dispone de los procedimientos para la realización de las actividades		X				
Existen las guías, circulares y disposiciones técnicas para cada área de trabajo				X		
Existencias de medios para realizar los Trabajos						
Es suficiente el equipamiento tecnológico y herramientas existentes,		X				
Se dispone de Instrumentos de medición en la realización de tareas		X				
Los registros que utiliza le permiten con facilidad generar resúmenes		X				
Considera los registros relevantes para el manejo de la operación	X					
Le permiten los registros apoyar los procesos del manejo del presupuesto.		X				
Genera por medio de los registros índices y operaciones complejas.		X				
Brindan los registros soluciones para el manejo de controles		X				
Considera tediosos los registros existentes		X				
Considera necesario prescindir de alguno de los registros existentes				X		
La incorporación de un de un sistema informático de facturación, permitiría prescindir de todos los registros actuales						X
Existen los medios para el control de la calidad de los trabajos realizados		X				
Se dispone de medios para la conservación y/o eliminación de información.		X				
Controles						
Existen los medios necesarios para el control de los trabajos realizados		X				
Utilizan a lo largo de la operación métodos de control		X				
Considera la elaboración de expedientes y registros como parte de los elementos de control a lo interno	X					
Se generan reportes sobre hechos relevantes que acontecen en el trabajo		X				
Todos los tipos de trabajo se encuentran claramente identificados		X				
Utilizan alguna metodología para la planificación de las acciones		X				
Se promueve el perfeccionamiento de las tareas			X			
Características del personal vinculado directamente a la actividad						
Existente métodos de evaluación de los funcionarios durante la ejecución de las tareas		X				
El equipo existente reúne las características necesarias para el desarrollo de las actividades		X				
La cantidad de funcionarios es suficiente para la realización de las tareas.						X
Debe recurrir a la redistribución de tareas por falta de personal		X				
El nivel de escolaridad es suficiente para atender la operación.		X				
El personal dispone de suficiente experiencia para atender sus obligaciones.	X					
Considera que la capacitación le permitiría el mejoramiento de las capacidades de los funcionarios	X					
Ha tenido necesidad de recurrir a compañeros para mejorar aspectos relacionados con fórmulas o pasos que desconoce.	X					
El personal recurre frecuentemente a búsquedas en internet para solucionar aspectos relacionados con sus labores.	X					
Considera que su destreza mejoran al utilizar niveles muy avanzados de Excel				X		
Los funcionarios en general deben atender asuntos relacionados con el manejo de presupuesto .		X				
Se encargan de atender los funcionarios a personal del Ministerio y proveedores	X					
Considera que es significativa la cantidad de funcionarios que se atienden diariamente	X					

CONCLUSIONES GENERALES

- La metodología propuesta permitió evaluar el estado actual de los trabajos de los funcionarios existentes así como los factores necesarios para focalizar una adecuada capacitación y desarrollo del personal.
- Brindó la posibilidad de conocer ampliamente esta actividad en forma cualitativa.
- La aplicación de la metodología permitió determinar las direcciones en las cuales hay que concentrar los esfuerzos para obtener mejores resultados.
- Y la base metodológica elaborada se aplica a escala de la dirección y sus muy diversas tareas.

Análisis de Datos

Principales Hallazgos:

El efecto de la crisis del país ha ocasionado severas afectaciones en el funcionamiento eficaz de los diferentes eslabones que componen la organización, las cuales lentamente dejan de cumplir con las funciones para las cuales fueron creados, perdiéndose por ende la interrelación existente entre ellos, es por ello que los funcionarios se han convertido en el principal eslabón de la red. Aun así, la Dirección en cumplimiento con el mejoramiento del área y calidad requerida para las atenciones de los servicios, siempre ha hecho esfuerzos en la promoción de las capacitaciones para los funcionarios.

De la encuesta se deduce que los funcionarios requieren operar constantemente bases de datos para el manejo de sus operaciones diarias y controles, existe inclusive una de ellas que se utiliza para el almacenamiento histórico de la facturación, controles de mantenimiento de edificios e histórico de mantenimiento de vehículos entre otros. De ahí la necesidad de reforzar e incluir cursos para avanzar con los diferentes niveles de bases de datos (Excel), manejo de presupuesto, determinación de índices, sin necesidad de excederse en niveles muy avanzados que por otro lado dispersen la posibilidad mantener un refrescamiento de los mismos.

Que dentro del proceso normal de operación se atiende una gran cantidad de funcionarios y proveedores, dentro de los que se encuentran cliente internos y externos, por otro lado existen circunstancias en donde debido a los tipos de contratos y formas de cancelación se generan puntos de quiebre en donde es necesario regresar la factura y entablar un proceso de conciliación o subsane de los mismos.

Por lo anterior y de manera contundente se debe tener una buena oferta de cursos propios de servicio al cliente, relaciones humanas y manejo de conflictos en el trabajo.

La especialización que se va dando en cada área en un entorno donde impera la legalidad en muchos de los procesos, así como la utilización de métodos de contratación administrativa, hace necesario que el funcionario disponga de una oferta especializada, en la diversas etapas de los controles, legislación y responsabilidades que se tienen al momento de tramitar facturación para su cancelación en relación a la contratación administrativa.

Siempre será vital cuando se trata de mandos medios el reforzar los pilares que componen la administración, en este caso nos referimos al manejo y perfeccionamiento de herramientas de planificación, organización de dirección y control, así como aquellos relacionados el recurso humano y la psicología aplicada a la Administración.

Se recurre a la distribución de tareas por falta de personal, por lo tanto, es de suma importancia que los funcionarios cuenten con los conocimientos necesarios sobre temas de: procedimientos de contratación administrativa, interpretación de un cartel de licitación, reglamentos de gastos de viajes y transporte para funcionarios públicos y una capacitación adecuada del manejo de herramientas de informática como el Excel.

Priorización de Necesidades:

De acuerdo a los datos recopilados mediante una encuesta suministrada a los jefes de cada departamento, la Oficialía Mayor determinó que las necesidades prioritarias son:

- Limitaciones en el manejo de los cambios de la contratación administrativa, en los antecedentes administrativos y judiciales que se han dictado recientemente y que afectan la forma en que se han venido confeccionando normalmente los carteles de compras públicas marcando las pautas desde el inicio para asegurar la correcta ejecución del objeto contractual, de modo que se muestre qué capacidades y competencias globales adquiere y cómo puede impactar en el desarrollo de sus actividades dentro de la organización.
- Poco conocimiento en la actualización en los programas de cómputo: Los cambios en estos tiempos son supremamente acelerados, la computadora se han convertido hoy en día, en una herramienta indispensable de trabajo para todas las personas.

- Deficiencias en los procesos de atención del servicio al cliente internos y externos: La Dirección de Servicios Generales (DSG) es un órgano técnico, que cumple las premisas de coordinar, administrar, controlar y evaluar la prestación de servicios de seguridad, vigilancia, transporte, mensajería, limpieza y centrales telefónicas del MEP.

Amplía sus labores al administrar los servicios públicos, los contratos de seguros, alquiler de edificios, así como la reparación y mantenimiento de bienes muebles e inmuebles de la institución.

El servicio de atención al cliente tiene la finalidad de atender las inquietudes, reclamos, dudas, pedidos o entrega de productos a los solicitantes. Su base es el relacionamiento con el cliente, e involucra a todo integrante de la Dirección que tenga contacto con el mismo. De igual forma, su principal fin es el de dar solución a cualquier situación que plantee el colaborador o cliente de forma amable, rápida y óptima en un ambiente de armonía.

- Ausencia de manejo básico en Primeros Auxilios: Existen momentos que son catalogados como Situaciones de Emergencia, donde sucede un acontecimiento inesperado, que se desarrolla en forma grave, inesperada y que desborda nuestro accionar, la previsión y todas las acciones que podemos pensar para llevar a cabo ante hechos específicos, que suceden en forma accidental, tanto como que pudieron haberse prevenido, pero que de todos modos demandan que actuemos rápidamente, a consciencia y con los conocimientos necesarios.

Una correcta formación en primeros auxilios podemos obtenerla a partir de una capacitación en las que los participantes son entrenados en los aspectos médicos básicos a dominar para prestar una efectiva asistencia, así como en las acciones que deben tomarse ante cada lesión.

Las clases específicas profundizan en las particularidades de procedimientos como la RCP, los que no logran dominarse a la perfección solo mediante lecturas, sino que requieren de lecciones prácticas.

Un aspecto importante es que los cursos a tomar estén certificados por la Cruz Roja; no sólo por cuestiones de seguridad, sino también para que nuestros conocimientos de primeros auxilios tengan respaldo legal ante cualquier eventualidad.

Beneficios Esperados

- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Aumentar el conocimiento y habilidades de los trabajadores para realizar trabajos específicos.
- Provocar el **cambio en las actitudes** de los trabajadores hacia otros trabajadores, supervisores y hacia la organización.
- Aumentar la eficiencia individual de los empleados.
- Asumir la responsabilidad de adquirir conocimientos de primeros auxilios, es una manera de promover una cultura de prevención que ayuda a la población a estar más protegida.
- La base de un óptimo servicio de atención al cliente es definitivamente la comunicación, puesto que los funcionarios, colaboradores, público en general valoran enormemente que se le mantenga informado sobre el estado de sus solicitudes y los diferentes trámites que deban llevarse a cabo. Escuchar al cliente, en lo que respecta a quejas, elogios o sugerencias, podría tener las claves para el mejoramiento general del trabajo diario.
- Como beneficio los funcionarios contarán con conocimientos básicos sobre contratación administrativa, elaboración de carteles o pliegos de condiciones como herramienta para adquirir bienes y servicios.