

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN  
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

**Informe Diagnóstico de Necesidades  
de Formación Permanente 2019  
Dirección de Informática de Gestión**

ELABORADO POR:

Stephanie Carvajal Miranda

Máximo Varela Castro

Fecha 19-10-2018

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

### **JUSTIFICACIÓN**

El proceso de detección de necesidades de capacitación debe considerarse como un proceso dinámico, que tomará como punto de partida la diferencia existente entre las competencias profesionales de los funcionarios, y las que necesitarán alcanzar para garantizar su trabajo de forma óptima.

También debe ser entendida como un proceso continuo en el tiempo, conforme a las modalidades y estrategias que se definen anualmente en la Dirección Informática.

La detección de necesidades de capacitación es una actividad muy importante para la Dirección de Informática de Gestión (DIG), ya que nos permite detectar aquellas áreas donde se necesite mejorar, además de generarlo como actividades de motivación a los trabajadores, ya que les permite actualizarse en el entorno laboral.

A efectos de brindar mejores respuestas a las demandas de una sociedad cada vez más compleja, la DIG busca con sus capacitaciones, ser más efectiva y mejorar su desempeño, realizando modificaciones a lo interno.

Para ello, se hace necesario generar y promover equipos de trabajo que logren un efecto sinérgico, que aumenten la capacidad de acción y, por tanto, agreguen mayor valor a los resultados, movidos por un propósito y responsabilidad compartidos. Para contar con grupos de trabajo que se conviertan en equipos efectivos resulta clave brindarles las herramientas necesarias para los resultados a alcanzar y la forma en que los integrantes interactúan para lograrlos.

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

Este diagnóstico tiene como objetivo:

Propiciar la alineación e integración de las necesidades de actualización profesional con las capacidades de inversión vislumbradas como posible contenido financiero para la DIG para el 2019.

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**

### **DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

#### **PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO**

Como logística previa al encuentro presencial se realizaron las siguientes acciones:

- 1) Se coordinó con cada Jefatura de la DIG el día, hora y participantes para el Taller Consultivo a desarrollar.
- 2) Se solicitó a cada Jefatura de Departamento de la DIG retomar el POA 2018, como referencial inmediato.
- 3) Se revisó el anteproyecto originalmente remitido al IDP con la programación anual de capacitación DIG 2018 (cursos/costos/participantes/departamento).
- 4) Se envió a cada Jefatura de Departamento de la DIG:
  - a) Programación anual de capacitación 2018, con la relación de cursos y costos correspondiente para cada Depto.
  - b) Marco de referencia conceptual: Taller Consultivo para establecer prioridades de Capacitación 2019-DIG.
  - c) Guía de trabajo No.1: Diagnóstico para la detección de necesidades.
  - d) Guía de trabajo No.2: Perfil de soluciones formativas.
- 5) Se solicitó a cada Jefatura de Departamento de la DIG compartir con sus inmediatos colaboradores el respaldo documental relacionado con el encuentro presencial programado y calendarizado.

Para la detección de necesidades de capacitación (DNC), el Departamento de Adquisición Tecnológica escogió la realización de un Taller Consultivo para determinar las prioridades de capacitación 2019 con cada uno de los Departamentos de la DIG.

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**

### **DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

La base conceptual del Taller es, a través de discusiones dirigidas, apoyar en una primera fase el análisis o discusión de problemáticas y debilidades en la prestación.

Actividad 1: Conversatorio: un acercamiento al estado de las necesidades de capacitación (Formulario No.1)

Se trabaja conjuntamente con los participantes analizando la información que, como Departamento, han sistematizado previamente: antecedentes y principios corporativos o institucionales. Se recopilan los aportes utilizando las siguientes preguntas:

- a. Necesidades formativas del Departamento
- b. Situaciones que afectan un mejor desempeño del funcionario (a)
- c. ¿Para quién es la capacitación?
- d. ¿Qué se pretende? Es decir, ¿cuál es la finalidad?
- e. ¿Quiénes necesitan capacitación?

Actividad 2: Diálogo para delimitar el perfil de las soluciones formativas. (Formulario No.2)

Trabajo en grupo para depurar la construcción del perfil de los cursos que previamente el Departamento ha elaborado en cuanto a: contenidos, modalidad, horas, sistema de evaluación, instructores, etc. Se utilizan las siguientes interrogantes para priorizar, luego se recopilan los aportes para incluirlos en el PFP-2019.

- Nombre general de la capacitación
- Que se espera obtener de la capacitación: (objetivo estratégico)
- Detalle de contenidos

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

- Cantidad de horas y modalidad (aprovechamiento, participación, asistencia):
- Metodología: (Presencial, a distancia, bimodal, mixta, virtual)
- Sistema de evaluación
- Jornada horaria y calendarización: (bloque semanal, período del año, etc.)
- Instructores: (características/perfil)

### **Recolección de datos por medio de los formularios**

Los formularios elaborados por el Departamento de Adquisición Tecnológica, que consta en el Anexo 1 y 2 de este informe, fue respondido en conjunto por los Jefes de Departamento de las siguientes áreas: Sección de Servicios Web, Departamento de Adquisición Tecnológica, Sistemas de Información, Dirección, Redes y Bases de Datos. Con la propuesta de suplir necesidades de capacitación comunes a todos los Departamentos, el formulario incluyó en el campo de las competencias técnicas, preguntas relativas a las necesidades formativas, objetivos estratégicos, limitaciones, quiénes necesitan la capacitación, nombre de la actividad con la que se pretende suplir esta necesidad, etc. Fueron recibidas respuestas de los departamentos mencionados, lo que representa el 100% de los departamentos de la DIG. Después del análisis de los datos individuales, comenzó la etapa de recopilación de datos, que tuvo el objetivo de validar los datos individuales prestados en los formularios y recoger observaciones y sugerencias sobre el formulario y el proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación en su conjunto. Las entrevistas fueron hechas en sesiones de trabajo con los involucrados en el proceso.

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

### **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

#### **Hallazgos significativos:**

A continuación, se detalla los resultados obtenidos una vez aplicados los talleres consultivos:

- Falta de actualización en el uso del software SIGMEP
- Poco conocimiento en la administración de servidores Linux, utilizada para el acceso a la plataforma web del MEP.
- Falta de herramientas que midan el cumplimiento de las tareas laborales y se encuentren alineadas a metodologías y seguimiento de trabajo de cada departamento y la DIG.
- Limitaciones para el ejercicio del liderazgo en el ámbito laboral.
- Necesidad de garantizar resultados efectivos y eficaces en la administración de proyectos.
- Falta de conocimiento en los procesos de contratación administrativa.
- Poco conocimiento en herramientas gráficas sobre los procesos organizativos y jerárquicos de la Dirección de Informática.
- Falta de actualización en la normativa de evaluación del desempeño.
- Poco conocimiento en el análisis, evaluación y subsanación de ofertas en la contratación administrativa.

La Dirección de Informática de Gestión en conjunto con el Departamento de Adquisición Tecnológica, conociendo el número de funcionarios a entrenar y las competencias necesarias, priorizó con base en el grado de importancia y las necesidades de capacitación para el 2019. Así mismo, se tomó en cuenta el

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**

### **DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

presupuesto asignado por el Instituto de Desarrollo Profesional a capacitaciones durante el 2018.

Cabe destacar que además se utilizó el criterio de requerimientos originados en nuevas funciones, herramientas y otros cambios que afecten al funcionamiento de la DIG.

#### **Priorización de necesidades**

Con base en los hallazgos se determina que la priorización de necesidades para el 2019 será la siguiente:

<b>Orden de priorización</b>	<b>Necesidad formativa: Son situaciones relevantes que afectan el desarrollo de los procesos de trabajo institucional y los productos esperados.</b>
1	Falta de actualización en el uso del software SIGMEP
2	Poco conocimiento en la administración de servidores Linux, utilizada para el acceso a la plataforma web del MEP.
3	Falta de herramientas que midan el cumplimiento de las tareas laborales y se encuentren alineadas a metodologías y seguimiento de trabajo de cada departamento y la DIG
4	Limitaciones para el ejercicio del liderazgo en el ámbito laboral
5	Necesidad de garantizar resultados efectivos y eficaces en la administración de proyectos
6	Poco conocimiento en herramientas gráficas sobre los procesos organizativos y jerárquicos de la Dirección de Informática.



**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

7	Falta de actualización en la normativa de evaluación del desempeño
8	Poco conocimiento en el análisis, evaluación y subsanación de ofertas en la contratación administrativa

**DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

# **ANEXOS**

## DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA

---

### Anexo 1: Formulario No.1

#### Diagnóstico para la detección de necesidades

##### 1. Antecedentes

El Plan de Formación Permanente (PFP) es un documento con carácter oficial y requisito en el ámbito público cubierto por la Dirección General del Servicio Civil, considerado una herramienta que integra las diferentes acciones dirigidas al desarrollo profesional y el fortalecimiento del quehacer laboral del personal en el Ministerio de Educación Pública (MEP), en el marco de la formación permanente para el logro de la excelencia educativa.

Desde esta perspectiva la elaboración del PFP contribuye de manera sistemática con la propuesta de actividades de formación permanente, a partir de un proceso técnico de detección de necesidades de capacitación del recurso humano, que permita la debida planificación, diseño y ejecución de las actividades formativas y finalmente la evaluación de resultados obtenidos con su ejecución.

Por ello, el ejercicio previo a la formulación del PFP demanda la identificación de los requerimientos de formación permanente a lo interno de la dependencia a corto y mediano plazo, pero también, de la consideración explícita de políticas, directrices y lineamientos vinculantes al quehacer de este Ministerio y de su personal. ***“Lineamientos para la elaboración del Plan de Formación Permanente”. Departamento de Planes y Programas del IDP. 2019”.***

El propósito del DNC es identificar los conocimientos, destrezas y habilidades que necesitan los trabajadores de la Dirección de Informática de Gestión.

Una evaluación eficaz de las necesidades ayudará a dirigir los recursos a las áreas de mayor demanda con la finalidad de cumplir con la misión de la DIG, mejorar la productividad y ofrecer productos y servicios de calidad.

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma y apoyar al proceso de planeación de la capacitación y para la actualización de los miembros de la DIG.

## DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN

### DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA

---

Así pues las cosas, es necesario responder al menos las siguientes interrogantes:

Situaciones que afectan un mejor desempeño del funcionario (a)

¿Para quién es la capacitación?

¿Qué se pretende? Es decir, ¿cuál es la finalidad?

¿Quiénes necesitan capacitación?

Para la detección de necesidades de capacitación (DNC), el Departamento de Adquisición Tecnológica escogió la realización de un Taller Consultivo para determinar las prioridades de capacitación 2019 con cada uno de los Departamentos de la DIG.

La base conceptual del Taller es, a través de discusiones dirigidas, apoyar en una primera fase el análisis o discusión de problemáticas y debilidades en la prestación de servicios, para posteriormente, en una segunda fase, llegar a la toma de acuerdos y consensos en torno a las necesidades de capacitación.

Esta dinámica arrojará insumos que constituyen los antecedentes indispensables para consolidar la elaboración del Plan de Formación Permanente, así como el Plan Anual de Capacitación de la DIG para el ejercicio presupuestario 2019.

## 2. Formato para la discusión dirigida

La clave del éxito de una administración lo constituye, entre otros factores, una planificación operante y efectiva; ello implica tener conocimiento pleno y sistematizado de la realidad interna y externa, es decir, **reconocer problemas y necesidades, limitaciones, disponibilidad de recursos y características del entorno**, ya sea que favorecen acciones u obstaculizan y frustran el logro de objetivos.

Dicho reconocimiento se ve influenciado por varios factores, siendo los más importantes: **humanos, tecnológicos y ambientales (entorno organizacional/coyuntura)**.

Con el objeto de apoyar la primera fase del diagnóstico y priorización de necesidades de capacitación, se sugiere completar la siguiente guía de trabajo:

## DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN

### DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA

---

<b>Necesidad formativa:</b> Son situaciones relevantes que afectan el desarrollo de los procesos de trabajo institucional y los productos esperados.	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Limitaciones</b>	<b>Nombre de la capacitación</b>
1.			
2.			
3.			

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**

### **DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

**Necesidad formativa:** En el espacio respectivo proceda a mencionar y explicar las situaciones deficitarias y las repercusiones en tres niveles:

- a) en el desempeño laboral del funcionario o funcionaria
- b) en la productividad o logro de metas de la dependencia
- c) en el aporte al mejoramiento de la educación costarricense

Las situaciones deficitarias pueden provenir del entorno nacional e internacional, producto de nueva legislación, nuevas demandas, innovaciones tecnológicas, convenios institucionales, marco normativo institucional, planes de trabajo o bien lineamientos emanados de las autoridades ministeriales y regionales.

El análisis y priorización de los hallazgos derivados del Diagnóstico de Necesidades de Formación Permanente (DNFP) fundamentarán las necesidades identificadas.

La redacción de las necesidades debe iniciarse de la siguiente manera:

Ausencia de...  
Poco conocimiento en...  
Limitaciones en...  
Deficiencias en...  
Falta de actualización en ...

**Objetivos estratégicos:** se redactan en función de la solución que se pretende dar a cada situación deficitaria.

Un mismo objetivo estratégico puede sustentar varias actividades de formación permanente, en el entendido de que una sola actividad posiblemente no sea suficiente para transformar la situación que afecta el desempeño profesional y el funcionamiento de la dependencia ministerial.

Utilizar verbos como: Mejorar, incrementar, fortalecer, desarrollar. Solamente se plantea un verbo. No debe surgir un objetivo dentro del mismo objetivo.

Se redacta de la siguiente manera: Verbo infinitivo + ¿Qué? + ¿Para qué?

Considerar lo siguiente:

Verbo en infinitivo: Se elige según el que se ajuste al enunciado.

¿Qué?: Se hace esta pregunta al verbo elegido, lo que busca es definir la competencia, contenido o saber que se desea alcanzar.

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**

### **DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

¿Para qué?: Esta pregunta es medular debido a que busca justificar la acción que se va a emprender, el efecto de mejora esperado.

#### **Limitaciones:**

Anotar y explicar brevemente las limitaciones internas y externas a la dependencia organizadora o unidad gestora, que pueden influir en el cumplimiento de las actividades y en la solución de situaciones deficitarias que dieron origen al PFP.

## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

### **Anexo 2.- FORMULARIO No. 2**

#### **PERFIL DE CURSO**

##### **Consideraciones importantes:**

- Alto nivel de calidad, en cuanto a la cobertura temática, profundidad, complejidad y nivel analítico.
- Calidad y buena preparación de los Instructores.
- La metodología de los eventos formativos:
  - se basará en procesos pedagógicos y andragógicos (activos, dinámicos, interactivos y cooperativos), que permitan alcanzar los objetivos y competencias previamente establecidos.
  - orientada al contenido, la que debe estar diseñada para la información o refuerzo de conocimientos.
  - orientada al proceso, para cambiar actitudes, desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales u otros.
  - calidad del material a impartir, para que la enseñanza sea objetiva y facilite la comprensión del capacitado.
- la evaluación comprenderá el alcance y valoración de los objetivos y competencias de los procesos formativos, considerando el facilitador, el participante y el evento mismo. Determinar condiciones para la evaluación formativa y la sumativa, en razón del tipo/modalidad de capacitación: participación o aprovechamiento.
- Calendarización: ¿cuándo es más conveniente capacitar, período, horario? ¿Duración que debe tener, así como su intensidad?
- Es importante garantizar un seguimiento adecuado durante todo el proceso lo cual permitirá un control sistemático de esta manera no sólo realizar una evaluación final sino en distintos momentos (antes, intermedios y al final del proceso).
- Etapa de evaluación, control y seguimiento de los resultados.



## **DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN DEPARTAMENTO DE ADQUISICIÓN TECNOLÓGICA**

---

1. Nombre general de la capacitación
2. Que se espera obtener de la capacitación: (objetivo terminal)
3. Detalle de contenidos:
4. Cantidad de horas y modalidad (aprovechamiento, participación, asistencia):
5. Metodología: Presencial, No presencial (virtual, autocapacitación y a distancia), Mixta (presencial + no presencial)
6. Sistema de evaluación: (Indicar los rubros a evaluar)
7. Jornada horaria y calendarización: (bloque semanal, período del año, etc.)
8. Instructores: (características/perfil)

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_