

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LOS CADE VIRTUALES

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS
FUNCIONARIOS DE LOS CADE VIRTUALES DE LA SECRETARIA GENERAL,
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Haydeé Vanessa Ibagón Ibagón

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos
Bogotá D.C.
Enero de 2013

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS
FUNCIONARIOS DE LOS CADE VIRTUALES DE LA SECRETARÍA GENERAL,
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Haydeé Vanessa Ibagón Ibagón

Helder Barahona Urbano¹

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias económicas y Administrativas
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos
Bogotá D.C.
Enero de 2013

¹ Asesor de proyecto de grado. Candidato a Dr. Business of Administration, Swiss Management Center University.

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, _____ de _____ 2013

DEDICATORIA

A mi Padre Dios, que guía mis pasos, me bendice todos los días y crea nuevos espacios hermosos de aprendizaje para mi vida.

A mi mamá Nubia, que con su sacrificio logró en mí una mujer profesional.

A mi papá Vicente, que confía en mí, me brinda su amor y compañía.

Y a mi hermana Mónica, que ha sembrado en mí su amor y ejemplo.

RESUMEN

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá crea en el año 2008 el proyecto CADE Virtual, con el fin de acercar la Administración Distrital a los ciudadanos y facilitar a la ciudadanía la consulta de trámites y servicios de forma virtual.

Bajo la figura de supernumerarios, fueron contratados 11 funcionarios encargados de brindar apoyo para resolver de forma efectiva, oportuna y eficiente, las inquietudes presentadas por los ciudadanos. Además para buscar y encontrar la información requerida a través de la plataforma tecnológica existente, desarrollando sus destrezas para acercar a la ciudadanía a preferir el uso del Canal Virtual.

Uno de los inconvenientes presentados en la Entidad, es el bajo conocimiento que tienen los Supernumerarios contratados, puesto que no cuentan con las competencias para desempeñarse satisfactoriamente en el cargo asignado. Esto sucede porque en su ingreso a la Entidad, no se realizan las pruebas técnicas requeridas.

Actualmente, el equipo de trabajo presenta problemas para resolver las inquietudes a los Ciudadanos en atención Uno a Uno o directa. De igual forma se evidencia la dificultad en buscar la información a través de la herramienta tecnológica existente en la Entidad. (Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria General, 2012)

Por lo anterior, con el fin de solucionar las dificultades presentadas, se propone en el presente trabajo de grado, un plan de capacitación basado en la identificación de necesidades evidenciadas.

Palabras claves: CADE Virtual, administración distrital, capacitación, ciudadanos y seguimiento.

ABSTRACT

The Secretary General of the Mayor of Bogotá in 2008 created the Virtual CADE project, in order to bring the District Administration to provide citizens and citizenship consultation procedures and services virtually.

Under the figure of supernumeraries, were hired 11 staff responsible for providing support to solve effectively, timely and efficient, the concerns raised by citizens. In addition to search and find the information required by the existing technology platform, developing their skills to bring citizens to prefer the use of the Virtual Channel.

One of the drawbacks presented in the organization, is the low level of awareness among Supernumeraries hired because they do not have the skills to perform satisfactorily in the assigned position. This happens because your income to the organization not performed technical tests required.

Currently, "the team has problems to resolve concerns in care of Citizens individually or direct. Similarly evidenced the difficulty in finding the information through the existing technological tool in the organization."

Therefore, in order to solve the difficulties presented is proposed in this paper grade, a training plan based on the identification of needs evidenced.

Key words: Virtual CADE, district administration, training, citizens and evaluation.

LISTADO DE CUADROS

Cuadro 1: Ubicación de los CADE Virtuales en Bogotá D.C.....22

Cuadro 2: Información inicial para realizar el diagnóstico.....23

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de Diagnóstico para identificar las necesidades de capacitación.....36

Anexo 2: Formato de Evaluación de Capacitación 2211300-FT-193 Versión 04.....37

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| I. GENERALIDADES | 13 |
| 1. Problemática | 13 |
| 2. Interrogante | 14 |
| 3. Objetivos | 15 |
| 3.1. Identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios asignados a los CADE Virtuales | 15 |
| 3.2. Presentar un Plan de Capacitación que responda a las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado | 15 |
| 4. Justificación | 15 |
| 5. Marco de Referencia | 17 |
| 5.1. Marco Teórico | 17 |
| 5.2. Marco Normativo | 19 |
| 5.3. Marco Conceptual | 20 |
| II. ANALISIS DE CASO | 21 |
| 1. Contexto de la Entidad | 21 |
| 2. Identificación de las necesidades de capacitación en los funcionarios de los CADE virtuales. | 22 |
| 2.1. Metodología aplicada en el diagnóstico: | 23 |
| 2.1.1 Preguntas realizadas en el formato de diagnóstico | 24 |
| 2.1.2 Análisis de los resultados obtenidos | 25 |
| 2.2. Desarrollo de los objetivos de capacitación | 26 |
| 3. Presentar un Plan de Capacitación, que responda a las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado | 28 |
| 3.1 Evaluación y seguimiento | 32 |
| III. CONCLUSIONES | 33 |
| 1. Identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios asignados a los CADE Virtuales | 33 |
| 2. Presentar un Plan de Capacitación que responda a las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado | 33 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXO 1 | 36 |
| ANEXO 2 | 37 |

INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección de Servicio al Ciudadano, crea el proyecto CADE VIRTUAL que obedece al Programa Ciudad Digital. Este programa tiene como objetivo acercar la Administración a los ciudadanos y ofrecerles más y mejores servicios en virtuales en los puntos de atención Distrital.

Según la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, durante la creación del programa de CADE Virtual en el año 2008, el consolidado de número de trámites, servicios y llamadas direccionadas a la Línea 195 ha sido 1.147.061, con 977 trámites en línea virtualizados. Los ciudadanos se ven beneficiados con los más altos estándares de calidad, especialmente promoviendo el desarrollo y progreso de la ciudad. (2012).

La Secretaría General trabaja en función de la formulación de políticas de gestión de la Administración Distrital, la articulación y desarrollo institucional de las Entidades que hacen parte del Distrito para el mejoramiento del servicio a los ciudadanos, en función de Su gestión está encaminada al beneficio social bajo el enfoque de procesos y procedimientos, adoptando un sistema de gestión de calidad creado en el orden nacional como herramienta de gestión sistemática para dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social, esto le ha permitido un cambio cultural al interior de la organización, mayor control, coordinación y menor desgaste en el aprovechamiento de recursos, parametrización, flujo eficiente de información.

Sus actividades y recursos están dirigidos al cumplimiento de la política y objetivos de calidad. Estos se definen y aplican como medidas para prevenir riesgos, detectar y corregir desviaciones, mejorar el servicio y atención al usuario, evaluar y evitar duplicidad de acciones y unificar criterios.

La tecnología de la información y comunicaciones ha sido una herramienta invaluable para el desarrollo de la gestión, resaltando el aporte y la actividad de las personas, desarrollando

modelos de atención moderna y menos ardua a la vista del ciudadano, proponiendo austeridad en el gasto donde se maximiza la capacidad de ahorro y se potencializa el aprovechamiento de recursos, generando un mayor beneficio a la sociedad; tomando como insumos las necesidades ciudadanas y los productos, las políticas en beneficio de ellas, teniendo en cuenta que la evolución de esas necesidades, exigen una entidad mayormente competitiva.

Hay una importante interacción entre la sociedad y la Entidad, donde la cultura juega un papel importante, el rol de la organización es la de facilitar el cambio y el desarrollo, los ciudadanos siempre serán personas, con imaginación, capaces de pensar, de atender a sus responsabilidades y a reclamar lo que les corresponde por derecho. Por tanto, la Entidad ha gestionado lo pertinente para adelantar en el desarrollo humano y social y sus recursos están en función de ello y del progreso de los habitantes de la ciudad, buscando mejores condiciones, nivel y calidad de vida.

IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LOS CADE VIRTUALES DE LA SECRETARÍA GENERAL, ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

I. GENERALIDADES

1. Problemática

“La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., no cuenta con un procedimiento establecido para seleccionar los funcionarios que ingresan bajo la figura de Supernumerarios, lo anterior logra el siguiente efecto en la Ciudadanía que visita los puntos de atención:

- Déficit en la orientación de los servicios prestados.*
- Insuficiente divulgación de los servicios.*
- Formación de filas para la realización de trámites y solicitud de servicios.*
- Altos tiempos de espera, especialmente en fechas de vencimiento. (Alcaldía Mayor de Bogotá 2012).*

Trimestralmente la Subdirección de Calidad, de la Dirección de Servicio al Ciudadano realiza seguimiento a la Calidad del Servicio y a los conocimientos de cada uno de los funcionarios. Del seguimiento del segundo semestre del año 2011, se obtuvo que el equipo de trabajo presenta dificultad para resolver las inquietudes a los Ciudadanos en atención Uno a Uno o directa. De igual forma se evidenció la dificultad en buscar la información a través de la plataforma o herramienta tecnológica existente en la Entidad. (2011).

Adicional a lo anterior, la Alcaldía Mayor de Bogotá contó a finales del año 2011, con una investigación cualitativa realizada por el Centro Nacional de Consultoría, con la aplicación de dos encuestas simultáneas con el objetivo de medir y evaluar la satisfacción, percepción y expectativas del ciudadano frente al servicio que presta la Administración Distrital a través de la

Red CADE, los CADE Virtuales y por las Entidades Distritales. CONSENSO Investigaciones en su informe dio como resultado de la investigación de la percepción ciudadana arroja que: “del 100 % de los ciudadanos encuestados, el 27% conoce los CADE Virtuales ubicados en los 40 puntos de la ciudad de Bogotá D.C., el 8% ha utilizado los CADE Virtuales y el 10% recomendaría a otros ciudadanos su utilización. (2011).

Estos resultados arrojados por la anterior investigación, se sustentan en:

- *Desconocimiento de la ciudadanía acerca de la posibilidad de efectuar tramites en línea.*
- *Preferencia del uso del canal presencial frente a la herramienta tecnológica.*
- *Ausencia de habilidades y destrezas por parte de los funcionarios en el manejo de las herramientas tecnológicas existentes.*
- *Carencia de estrategias de la Administración Distrital para lograr la optimización de los recursos tecnológicos.*
- *Falta de suficiente recurso humano capacitado en el uso de las herramientas tecnológicas disponibles.*
- *Subutilización de las Tecnologías de la información y las comunicaciones en la Entidad. (Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General, 2011)*

2. Interrogante

¿Cuáles son las necesidades de capacitación de los funcionarios de los CADE Virtuales de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.?

3. Objetivos

- 3.1. Identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios asignados a los CADE Virtuales.
- 3.2. Presentar un Plan de Capacitación que responda a las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado.

4. Justificación

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, trabaja en función de la formulación de políticas de gestión de la Administración Distrital, la articulación y desarrollo institucional de las Entidades que hacen parte del Distrito para el mejoramiento del servicio a los ciudadanos, en función de alcanzar altos estándares de satisfacción ciudadana, especialmente promoviendo el desarrollo y progreso de la ciudad.

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano hace parte de la Secretaria General y la componen tres Canales de Servicio: el Presencial, Telefónico y Virtual. Los Canales de servicio interactúan con la Ciudadanía dando respuesta a sus requerimientos de forma inmediata y oportuna. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2006).

Del Canal Virtual hacen parte los CADE Virtuales, conformado por un equipo de trabajo de 11 funcionarios que se encuentran contratados bajo la figura de Supernumerarios como Auxiliares Administrativos Grado 05. Las funciones básicas a desempeñar en este cargo es brindar a la ciudadanía la información de los trámites y servicios ofrecidos a través del CADE Virtual, capacitar en el manejo de la pantalla - módulo de atención virtual- y en el uso de la línea 195.

Al interior de la Administración Distrital, se preguntan si es importante capacitar a los Supernumerarios contratados, toda vez que su vinculación no es definitiva, al poco tiempo pueden cambiar de trabajo y se pierde el objetivo de que apliquen lo aprendido en la Entidad.

Es importante señalar que la capacitación es una inversión en los seres humanos; el tiempo que los funcionarios apliquen los conocimientos recién adquiridos, es ya una ventaja para la Entidad que los capacitó, puesto que es una ventaja competitiva sobre otras Entidades y funcionarios. La capacitación motiva, da a los funcionarios la confianza que la Entidad se preocupa por ellos, por su desarrollo personal y no sólo porque cumplan con las funciones encomendadas.

Una de las problemáticas que se presentan en la Entidad, es que al momento de la contratación de los Supernumerarios, en pocas ocasiones, los nuevos funcionarios están en condiciones de desempeñarse satisfactoriamente para el cargo asignado puesto que no se realizan las pruebas de conocimiento y competencias requeridas. Es preciso entrenarlos en las labores para las que fueron contratados.

Por esto en el caso de los CADE Virtuales, la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración del recurso humano, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la Entidad, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la Secretaría General.

5. Marco de Referencia

5.1. Marco Teórico

Según Chiavenato I., la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y funciones de objetivos definidos. Capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (2007).

El tiempo requerido para la capacitación puede reducirse drásticamente con una cuidadosa selección del personal. Pero aun en este caso, los supervisores pueden tener que actuar como entrenadores. La mayoría de los trabajadores prefieren un trabajo que les permita ampliar sus conocimientos y experiencia. (Gregorio B., 2010).

Para Phil Rabinowitz, un programa de capacitación comprensivo puede incluir: la capacitación para personal nuevo que nunca ha realizado este tipo de tareas anteriormente y la capacitación para personal nuevo que podría tener experiencia en las tareas requeridas por su puesto, pero no en el método o estilo en particular que usa su organización (2011).

Dentro de las normas que constituyen el marco legal de la identificación e implementación de un Plan de Capacitación se encuentran: la Constitución Política de Colombia de 1991, Título II y capítulo 2º, inciso 2 del artículo 53, artículos 67 y 70, relacionados con los aspectos de educación y capacitación. Se señala de necesidad de contribuir a la construcción del estado que queremos, a través de procesos de formación y capacitación de los servidores públicos, se hace referencia a la Capacitación orientada a preservar e incrementar el mérito de los servidores, garantizando la actualización de los conocimientos y el mejoramiento continuo de las competencias laborales para responder a las permanentes y crecientes exigencias de la sociedad.

La Ley 190 de 1995 – Estatuto Anticorrupción, en cuyo artículo 7° se indica que la capacitación deberá favorecer a todos los servidores públicos que no solo lo proyecten en el escalafón de carrera administrativa sino como perfil profesional.

La Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario único, en su artículo 33 señala entre otros derechos de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

Ley 909 de 2004. Por el cual se expiden las normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, con lo relacionado con la capacitación de los empleados públicos, en donde se indican los objetivos, formulación de los planes y programaciones respectivas.

Decreto 4665 de 2007. Por el cual se adopta la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación de servidores públicos, formulado por el DAFP y la ESAP.

Guía de apoyo a la evaluación del Plan Institucional de Capacitación. Versión 02. Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá. Tiene como propósito apoyar el proceso de administración del plan de capacitación código 2211300 – PR- 164, que permita adelantar un proceso y sistemático de evaluación del plan de capacitación para valorar la efectividad, eficacia y eficiencia del diseño y ejecución de dicho plan.

No todas las organizaciones son iguales y en especial, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que cuenta con funcionarios contratados bajo la figura de supernumerarios; los cuales requieren intervención inmediata por su característica fluctuante sin desconocer la actividad fundamental que realizan a diario.

Por esta razón, se definió realizar un diagnóstico de sus necesidades de capacitación y realizar un plan que consiste en darlos los conocimientos y habilidades para resolver sus requerimientos en corto tiempo, sin afectar el servicio que se presta a diario en los diferentes puntos de atención y logrando garantizar el éxito del objetivo propuesto.

5.2. Marco Normativo

La identificación de las necesidades de capacitación y la implementación del plan de capacitación, se encuentran justificadas en los documentos que a continuación se citan y que son tenidos en cuenta para desarrollar los programas de capacitación en la Entidad.

- Constitución Política de Colombia de 1991, Título II y capítulo 2°, inciso 2 del artículo 53, artículos 67 y 70.
- La Ley 190 de 1995 – Estatuto Anticorrupción, en cuyo artículo 7°.
- La Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario único, artículo 33.
- Ley 909 de 2004.
- Decreto 4665 de 2007.
- Guía de apoyo a la evaluación del Plan Institucional de Capacitación de la Secretaría General (2010). Versión 02. Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.3. Marco Conceptual

- ADMINISTRACIÓN DISTRITAL: Está conformada por 12 sectores, los cuales cuentan con entidades adscritas o vinculadas. Los Doce sectores son; Sector Gestión Pública compuesto por la Secretaría General y El Departamento Administrativo del Servicio Civil (DASC); Sector Gobierno compuesto por la Secretaría de Gobierno, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP) y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, Sector Hacienda, Planeación, Desarrollo Económico, Educación, Salud, Integración Social, Cultura Recreación y Deporte, Ambiente, Movilidad y Hábitat.
- CADE: Centro de Atención Distrital Especializado. Centros de Atención Cálida, Amable, Digna y Eficiente.
- CADE VIRTUAL: Terminal de consulta, ubicado en un espacio público de la ciudad, para acceder a información de trámites y servicios y consulta en línea, de propiedad de la Secretaria General.
- CANAL DE INTERACCIÓN: Medio a través del cual el ciudadano interactúa con la Administración.
- MODULO DE ATENCIÓN: Compuesto por un modulo, teléfono, basurero y señalización.
- RED CADE: Canales presénciales de Interacción ciudadana de la Administración Distrital como el SuperCADE, CADE, RapiCADE y TurisCADE.
- SERVIDOR PÚBLICO: Persona que trabaja con la Administración Distrital.
- TRÁMITE EN LÍNEA: Acción que le permite conocer la información y requisitos necesarios para realizar cualquier trámite o diligencia ante una entidad.

II. ANALISIS DE CASO

1. Contexto de la Entidad

La Alcaldía Mayor de Bogotá, es una Entidad del Distrito con autonomía administrativa y financiera. El alcalde mayor de Bogotá es el jefe del gobierno y de las administraciones distritales y representa legal, judicial y extrajudicialmente al Distrito Capital.

La Secretaría General fue creada a través del artículo 18 del Capítulo IV del Decreto Ley No.3133 de 1968, durante la Presidencia del Doctor Carlos Lleras Restrepo, mediante el cual se dio la primera forma al Distrito Capital y otorgó al Alcalde y al Concejo de Bogotá las mismas atribuciones de los gobernadores y asambleas. Desde su creación la Entidad se ha venido transformando y reacomodando su estructura a las nuevas necesidades de la ciudad. (Alcaldía Mayor de Bogotá 2010).

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuenta con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Esta Dirección la componen tres Canales de Servicio: el Presencial, Telefónico y Virtual. Los Canales de servicio interactúan con la Ciudadanía dando respuesta a sus requerimientos.

Al interior del Canal Virtual se encuentran los CADE Virtuales, proyecto que fue entregado el 31 de julio de 2008, como una forma de brindarles servicios virtuales a los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá. En los 40 puntos ubicados en la ciudad, los ciudadanos pueden acceder a trámites y servicios en línea de forma gratuita, fácil y segura. (Alcaldía Mayor de Bogotá (2011).

Cuadro No. 1
Ubicación de los CADE Virtuales en Bogotá D.C.

| Lugar de ubicación | Número de CADE Virtuales existentes |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| Red CADE | 13 |
| Almacenes Carrefour | 3 |
| Almacenes Éxito | 9 |
| Entidades Distritales y Local | 7 |
| Hospitales – Secretaría de Salud | 5 |
| Centros Comerciales | 3 |
| Total | 40 |

Fuente: Coordinación CADE Virtual (julio de 2012). Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.

2. Identificación de las necesidades de capacitación en los funcionarios de los CADE virtuales.

La Ley 909 de 2004, menciona que la capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública, el objetivo del diagnóstico de capacitación es identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos por áreas de trabajo para cumplir con su misión, para el desempeño de sus funciones o para el desarrollo de los proyectos en los cuales participa. (2004).

Para realizar el diagnóstico se pueden seguir los siguientes pasos:

- *Análisis de debilidades de cada área frente a proyectos presentes y futuros.*
- *Identificación de las necesidades de cada área o dependencia de trabajo.*
- *Identificación de las necesidades individuales.*
- *Consolidación de las necesidades de capacitación por dependencias.*
- *Consolidación de las necesidades de capacitación de la entidad. Departamento Administrativo de la Función Pública (2004).*

Por lo anterior, con el fin identificar las necesidades de capacitación individuales de cada funcionario asignado a los CADE Virtuales, se realizó un trabajo de campo que contó con la siguiente estrategia:

- a) Diseñar un formato de diagnóstico para identificar las necesidades individuales de capacitación, enfatizando en su propósito académico.
- b) Aplicar el formato diseñado.
- c) Consolidar las necesidades detectadas en el diagnóstico.

2.1. Metodología aplicada en el diagnóstico:

Cuadro No. 2
Información inicial para realizar el diagnóstico

| Característica | Descripción |
|---|---|
| Instrumento aplicado | Formato construido con fines académicos para identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios asignados a CADE Virtual. |
| Número de funcionarios asignados a los CADE Virtuales | 11 funcionarios. |
| Cargo que ocupan los funcionarios | Auxiliar administrativo 05 |
| Fecha de realización del diagnóstico | Julio 11 de 2012. |
| Lugar de realización | Salón de reuniones, Alcaldía Mayor de Bogotá. |
| Metodología | Se explicó el objetivo de la actividad y se enfatizó en el propósito académico. Cada funcionario fue identificado con una letra de la A a la K para facilitar el ejercicio. |

Fuente: El Autor.

2.1.1 Preguntas realizadas en el formato de diagnóstico:

Teniendo en cuenta que la Alcaldía Mayor de Bogotá, es una Entidad pública y que las características de la misma son diferentes a las organizaciones privadas, se revisaron los formatos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para la identificación de las necesidades de capacitación, el cual fue adaptado con propósito académico para el presente trabajo de grado, ver anexo 1.

- a) Escriba tres funciones principales que desempeña en el cargo que ocupa.
- b) Seleccione con una X, el día y horario más asequible para asistir a los cursos presenciales de capacitación.

| DÍA | |
|-----------|--|
| Lunes | |
| Martes | |
| Miércoles | |
| Jueves | |
| Viernes | |
| Sábado | |

| HORARIO | |
|--------------------------|--|
| De 7.00 a.m. a 9:00 a.m. | |
| De 5.00 p.m. a 7:00 p.m. | |

c) Diligencie el siguiente cuadro:

| Necesidad de capacitación | Clase de necesidad | | |
|---------------------------|--------------------|--------------|-------------|
| | Información | Capacitación | Habilidades |
| | | | |

2.1.2 Análisis de los resultados obtenidos:

a) El 100% de los funcionarios describieron y se identificaron con las tres funciones principales que realizan, a saber:

- Brindar información a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales, Nacionales y Privadas.
- Capacitar a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales, Nacionales y Privadas.
- Actualizar los trámites y servicios ofertados por las Entidades en la plataforma tecnológica existente.

b) Los días y horarios preferidos por los funcionarios para asistir a las capacitaciones presenciales son:

| Día seleccionado | |
|------------------|---------|
| Lunes | 4 votos |
| Martes | 0 votos |
| Miércoles | 0 votos |
| Jueves | 0 votos |
| Viernes | 1 voto |
| Sábado | 6 votos |

| Horario seleccionado | |
|--------------------------|----------|
| De 7:00 a.m. a 9:00a m. | 10 votos |
| De 5:00 p.m. a 7:00 p.m. | 1 votos |

c) Las necesidades de capacitación evidenciadas por los funcionarios son:

| Necesidad de capacitación ¹ | Clase de necesidad | | |
|--|--------------------|--------------|-------------|
| | Información | Capacitación | Habilidades |
| Software del CADE Virtual. | 0 | 5 | 0 |
| Entidades Distritales y Nacionales. | 1 | 0 | 0 |
| Trámites y servicios ofertados a través de la herramienta existente. | 5 | 0 | 0 |

Los resultados arrojados en el diagnóstico se identifica que el 45,45% de los funcionarios requiere capacitación sobre el software del CADE Virtual, el 45,45% requiere información sobre los trámites y servicios ofertados a través del CADE Virtual, el 9,09% requiere información sobre las Entidades nacionales y distritales.

2.2. Desarrollo de los objetivos de capacitación

Que dentro de los objetivos de la capacitación el artículo 36 de la Ley 909 de 2004 dispone que la Capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Por lo anterior, se proponen los objetivos para cada una a las capacitaciones requeridas identificadas en el diagnóstico, las cuales, brindarán a los funcionarios el soporte para resolver de forma efectiva, oportuna y eficiente las inquietudes presentadas por los ciudadanos, para buscar y encontrar la información requerida a través de la plataforma tecnológica existente; desarrollando sus destrezas, para acercar a la ciudadanía a preferir el uso del Canal Virtual.

Cuadro No. 3
Objetivos de las capacitaciones a dictarse

| Objetivo de la capacitación | Nombre del curso | Funcionarios objetivo de la capacitación | Tiempo requerido para la capacitación | Resultados |
|--|---|---|---------------------------------------|--|
| Dar a conocer el funcionamiento del software del CADE Virtual. | Software del CADE Virtual. | 11 funcionarios asignados a los CADE Virtuales. | 4 horas | 11 funcionarios que conocen el sistema de operación del CADE Virtual. |
| Actualizar los conocimientos sobre los nuevos trámites y servicios ofrecidos por las Entidades Distritales y Nacionales. | Nuevos trámites y servicios ofrecidos por las Entidades Distritales y Nacionales. | 11 funcionarios asignados a los CADE Virtuales. | 6 horas | 11 funcionarios actualizados sobre la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales. |
| Capacitar sobre la utilización del CADE Virtual. | Trámites y servicios ofertados a través de los CADE Virtuales. | 11 funcionarios asignados a los CADE Virtuales. | 8 horas | 11 funcionarios que facilitan al ciudadano la ubicación de información sobre los trámites y servicios. |

Fuente: El Autor.

3. Presentación de un Plan de Capacitación, que responda a las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado.

Atendiendo la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública - ESAP, es importante realizar el plan de capacitación basada en los resultados obtenidos en el diagnóstico, las orientaciones de la Dirección de la entidad y los recursos disponibles y; se sugieren seguir los siguientes pasos (2004):

- Priorizar los temas de capacitación.
- Buscar la información sobre las soluciones de capacitación.
- Priorizar la programación de la capacitación y concertar la realización.

El plan de capacitación y la forma como está conceptualizado y planificado nos permite saber si lo que se plantea responde a la necesidad real identificada.

3.1 Implementación del Plan de capacitación

Basados en los resultados obtenidos en el diagnóstico y teniendo en cuenta los pasos mencionados en el punto anterior, las tres capacitaciones a realizar se describen a continuación:

3.1.1 Capacitación en Software del CADE Virtual.

a) Priorizar los temas de capacitación :

| Tema específico | Subtema |
|------------------------------------|--|
| Encendido y apagado de la máquina. | <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la máquina. - Identificación de los botones de inicio y apagado. |
| Primer auxilio de la máquina. | <ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de servicio. - Tips para lograr el arranque. - Reporte de la falla y tiempos de respuesta. |

| | |
|---|--|
| Motores de búsqueda en la plataforma. | - Páginas de acceso permitido. - Acceso a buscadores en la web. |
| Componentes del CADE Virtual. | - Hardware. - Manual de la máquina. - Elementos internos y externos. |
| Virus presentados por navegación en Internet. | - Principales causas. - Páginas prohibidas para su acceso. |

Fuente: El Autor.

b) Buscar la información sobre las soluciones de capacitación.

Con el fin identificar las necesidades de capacitación individuales de los 11 funcionarios asignados a los CADE Virtuales, se realizó un trabajo de campo que contó con la siguiente estrategia:

- Diseñar un formato de diagnóstico para identificar las necesidades individuales de capacitación, enfatizando en su propósito académico.
- Aplicar el formato diseñado.
- Consolidar las necesidades detectadas en el diagnóstico.

Los resultados obtenidos de la aplicación del formato diseñado se explican en el punto 2.1.2 del presente trabajo de grado.

c) Priorizar la programación de la capacitación y concertar la realización.

Se dará inicio al ciclo de capacitaciones con el tema de Software del CADE Virtual, con duración de 4 horas, logrando el reconocimiento de la herramienta tecnológica, los funcionarios podrán dar el uso adecuado y darán respuesta a los requerimientos.

Las capacitaciones se llevarán a cabo los sábados en el horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m., por solicitud de los funcionarios y con el fin de no interferir con la atención oportuna, ágil y eficiente al ciudadano.

En la siguiente ficha, se describe el objetivo propuesto, el desarrollo de la capacitación, y los nuevos objetivos.

| | | | |
|---|--|--|--|
|   | CAPACITACIÓN EN SOFTWARE DEL CADE VIRTUAL | | <i>Formato elaborado con propósito académico</i> |
| | | | F 1-3 |
| Elaborado: Haydeé Vanessa Ibagón Ibagón | Aprobado: | | Fecha: |
| OBJETIVO | | | |
| Dar a conocer el funcionamiento del software del CADE Virtual. | | | |
| IDENTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO | | | |
| Nombre: | | Cargo: Auxiliar Administrativo 05 | |
| Funciones principales del cargo: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Brindar información a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales y Nacionales. - Capacitar a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales, Nacionales y Privadas. - Actualizar los trámites y servicios ofertados por las Entidades en la plataforma tecnológica existente. | | | |
| DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN | | | |
| Temas específicos: | | Metodología: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Encendido y apagado de la máquina. - Primer auxilio a la máquina. - Motores de búsqueda en la plataforma. - Componentes del CADE Virtual. - Virus presentados por navegación en internet. | | <ul style="list-style-type: none"> - Duración: 4 horas. - Modalidad: Presencial - Aprobación del curso: Asistencia al 100% de las clases programadas. - Talleres lúdicos en aulas y trabajo de campo en un CADE Virtual. | |
| Lugar: Salón de reuniones DIEBOLD Colombia. Av. Dorado Calle 68. Bogotá D.C. | Horario: Sábado de 7:00 a 11:00 a.m. | Empresa facilitadora: DIEBOLD Colombia. | |
| OBJETIVO A LA FECHA | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar los daños presentados por el CADE Virtual. - Brindar el primer auxilio a la máquina. | | | |
| NUEVOS OBJETIVOS | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar la tarea requerida para solucionar la dificultad identificada en el primer auxilio a la máquina. - Reportar a través del Sistema Aranda la solución identificada y el apoyo requerido. | | | |
| Firma del funcionario: | | Firma del jefe inmediato: | |

3.1.2 Capacitación en nuevos trámites y servicios ofrecidos por las Entidades Distritales y Nacionales.

a) Priorizar los temas de capacitación :

| Tema específico | Subtema |
|-----------------------------------|---|
| Guía de Trámites y Servicios. | <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de la Guía. - Protocolo de actualización. - Búsqueda por la web. |
| Sistema SQS. | <ul style="list-style-type: none"> - Normatividad existente. - Respuesta a requerimientos. - Servicio virtual a la ciudadanía. |
| Portafolio de servicios Red CADE. | <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de los trámites y servicio de las Entidades. - Protocolo de servicio establecido. |

Fuente: El Autor.

b) Buscar la información sobre las soluciones de capacitación.

Con el fin identificar las necesidades de capacitación individuales de los 11 funcionarios asignados a los CADE Virtuales, se realizó un trabajo de campo que contó con la siguiente estrategia:

- Diseñar un formato de diagnóstico para identificar las necesidades individuales de capacitación, enfatizando en su propósito académico.
- Aplicar el formato diseñado.
- Consolidar las necesidades detectadas en el diagnóstico.

Los resultados obtenidos de la aplicación del formato diseñado se explican en el punto 2.1.2 del presente trabajo de grado.

c) Priorizar la programación de la capacitación y concertar la realización.

La segunda capacitación a dictar es sobre los nuevos trámites y servicios ofrecidos por las Entidades Distritales y Nacionales, con duración de 6 horas, logrando en los 11 funcionarios el conocimiento actual de las entidades y servicio que ellas le ofrecen a la ciudadanía.

Las capacitaciones se llevarán a cabo los sábados en el horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m., por solicitud de los funcionarios y con el fin de no interferir con la atención oportuna, ágil y eficiente al ciudadano.

En la siguiente ficha, se describe el objetivo propuesto, el desarrollo de la capacitación, y los nuevos objetivos.

| | | | |
|--|---|---|--|
|   | CAPACITACIÓN EN NUEVOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS ENTIDADES DISTRITALES Y NACIONALES | | <i>Formato elaborado con propósito académico</i> |
| | | | F 2-3 |
| Elaborado: Haydeé Vanessa Ibagón Ibagón | Aprobado: | | Fecha: |
| OBJETIVO | | | |
| Actualizar los conocimientos sobre los nuevos trámites y servicios ofrecidos por las Entidades Distritales y Nacionales. | | | |
| IDENTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO | | | |
| Nombre: | | Cargo: Auxiliar Administrativo 05 | |
| Funciones principales del cargo: <ul style="list-style-type: none"> - Brindar información a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales y Nacionales. - Capacitar a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales, Nacionales y Privadas. - Actualizar los trámites y servicios ofertados por las Entidades en la plataforma tecnológica existente. | | | |
| DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN | | | |
| Temas específicos: <ul style="list-style-type: none"> - Guía de Trámites y Servicios. - Sistema SQS. - Portafolio de servicios Red CADE. | | Metodología: <ul style="list-style-type: none"> - Duración: 6 horas. - Modalidad: Presencial - Aprobación del curso: Asistencia al 100% de las clases programadas. - Talleres lúdicos en aulas y trabajo de campo en un CADE Virtual. | |
| Lugar: Salón de reuniones Edificio Liévano. Bogotá D.C. | Horario: Sábado de 7:00 a 11:00 a.m. | Entidad facilitadora: Secretaría General. | |
| OBJETIVO A LA FECHA | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Conocer los servicios ofertados por la Entidades Distritales y Nacionales. - Identificar donde se encuentra actualizada la información de servicios ofertada. | | | |
| NUEVOS OBJETIVOS | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Poner en práctica el protocolo de servicio de atención al ciudadano. - Identificar nuevas ofertas de servicio brindadas por las Entidades. | | | |
| Firma del funcionario: | | Firma del jefe inmediato: | |

3.1.3 Capacitación en trámites y servicios ofertados por los CADE Virtuales.

a) Priorizar los temas de capacitación :

| Tema específico | Subtema |
|----------------------|---|
| Componentes básicos. | <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidades de navegación. - Front principal. - Búsqueda rápida por otras opciones. |
| Link existentes. | <ul style="list-style-type: none"> - Conectores y aplicaciones. - Actualización de la información. - Nuevos servicios según contingencias. |

Fuente: El Autor.

b) Buscar la información sobre las soluciones de capacitación.

Con el fin identificar las necesidades de capacitación individuales de los 11 funcionarios asignados a los CADE Virtuales, se realizó un trabajo de campo que contó con la siguiente estrategia:

- Diseñar un formato de diagnóstico para identificar las necesidades individuales de capacitación, enfatizando en su propósito académico.
- Aplicar el formato diseñado.
- Consolidar las necesidades detectadas en el diagnóstico.

Los resultados obtenidos de la aplicación del formato diseñado se explican en el punto 2.1.2 del presente trabajo de grado.

c) Priorizar la programación de la capacitación y concertar la realización.

La segunda capacitación a dictar es sobre los nuevos trámites y servicios ofrecidos por las Entidades Distritales y Nacionales, con duración de 6 horas, logrando en los 11 funcionarios el conocimiento actual de las entidades y servicio que ellas le ofrecen a la ciudadanía.

Las capacitaciones se llevarán a cabo los sábados en el horario de 7:00 a.m. a 9:00 a.m., por solicitud de los funcionarios y con el fin de no interferir con la atención oportuna, ágil y eficiente al ciudadano.

En la siguiente ficha, se describe el objetivo propuesto, el desarrollo de la capacitación, y los nuevos objetivos.

| | | | |
|---|--|--|--|
|  BOGOTÁ HUMANANA | CAPACITACIÓN EN TRÁMITES Y SERVICIOS OFERTADOS A TRAVÉS DE LOS CADE VIRTUALES | | <i>Formato elaborado con propósito académico</i> |
| | | | F 3-3 |
| Elaborado: Haydeé Vanessa Ibagón Ibagón | Aprobado: | | Fecha: |
| OBJETIVO | | | |
| Capacitar sobre la utilización del CADE Virtual. | | | |
| IDENTIFICACIÓN DEL FUNCIONARIO | | | |
| Nombre: | | Cargo: Auxiliar Administrativo 05 | |
| Funciones principales del cargo: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Brindar información a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales y Nacionales. - Capacitar a la Ciudadanía sobre los trámites y servicios ofertados por las Entidades Distritales, Nacionales y Privadas. - Actualizar los trámites y servicios ofertados por las Entidades en la plataforma tecnológica existente. | | | |
| DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN | | | |
| Temas específicos: | | Metodología: | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Componentes básicos. - Link existentes. | | <ul style="list-style-type: none"> - Duración: 8 horas. - Modalidad: Presencial - Aprobación del curso: Asistencia al 100% de las clases programadas. - Talleres lúdicos en aulas y trabajo de campo en un CADE Virtual. | |
| Lugar: Salón de reuniones Edificio Liévano. Bogotá D.C. | Horario: Sábado de 7:00 a 11:00 a.m. | Entidad facilitadora: Secretaría General. | |
| OBJETIVO A LA FECHA | | | |
| - Facilitar al ciudadano la interacción de la herramienta tecnológica existente. | | | |
| NUEVO OBJETIVO | | | |
| - Realizar brigadas de posicionamiento, logrando fidelizar la utilización del CADE Virtual. | | | |
| Firma del funcionario: | | Firma del jefe inmediato: | |

3.2 Evaluación y seguimiento

En la Guía de apoyo a la evaluación del Plan Institucional de Capacitación, Versión 02, Subdirección de Talento Humano, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, afirma que la evaluación, verifica la existencia de condiciones para que se realicen los programas de capacitación, los resultados, los capacitadores y el aprendizaje de los participantes. De igual forma, implica hacer seguimiento de la gestión y la calidad de las actividades. (2011).

Se consideran cuatro niveles de valoración, los cuales se presentan a continuación:

- **Reacción:** Se miden cómo reaccionan los participantes ante la acción formativa. Es una medida de satisfacción del participante con la acción formativa y con todos y cada uno de los aspectos más importantes. Una reacción positiva no asegura el aprendizaje, pero una negativa lo impide con probabilidad.
- **Aprendizaje:** Grado en el que los participantes cambian actitudes, adquieren y amplían conocimientos y habilidades y destrezas, como consecuencia a asistir a una acción formativa.
- **Conducta o transferencia:** Grado en el que se ha producido un cambio en la conducta del participante como consecuencia de asistir a una acción formativa y su conocimiento adquirido se ha trasladado a su lugar de trabajo.
- **Resultados:** Se trata de medir los resultados finales de la organización obtenidos como consecuencia de la asistencia de los participantes al curso de formación. Puede ser incremento de la producción, mejora de la calidad, reducción de costos, reducción de accidentes y ausentismo.

Para evaluar la capacitación dirigida a los funcionarios de la Entidad, se utilizará el formato 2211300-FT-193 Versión 04, ver anexo 2, implementado por la Subdirección de Talento Humano de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

El presente trabajo de grado concluye los dos objetivos específicos planteados, tomando como base el Marco Normativo descrito en el punto 5.2.

1. Identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios asignados a los CADE Virtuales.

Es importante al interior de una organización, identificar las dificultades que presentan los funcionarios al desarrollar sus funciones. Estas pueden ser causadas, entre otras, por el desconocimiento de información de alguna actividad que desarrolla.

Es ahí donde la evaluación y seguimiento a las actividades realizadas, son herramientas indispensables para evidenciar de inmediato las falencias que se presentan y las acciones a llevar a cabo en conjunto.

¿Porque se menciona que en conjunto? Porque haciendo participe al funcionario de la dificultad detectada y las acciones a realizar, este se compromete sin lugar a dudas, a mejorar la situación presentada.

2. Presentar un Plan de Capacitación que responda a las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado.

Entidades son organizaciones cambiantes, las cuales crean la necesidad de capacitar en sus funcionarios, como en nuevos procedimientos, estrategias de servicio, herramientas tecnológicas existentes a utilizarse para cumplir con los objetivos propuestos.

No basta con diseñar planes de capacitaciones sino se han evidenciado las necesidades del personal, puesto que no se trata de capacitar por capacitar, tal vez mostrando un resultado de cualificación en la Entidad.

Los planes de capacitación apoyan el desempeño del funcionario, logran su satisfacción personal y le muestra que la Entidad invierte sus recursos en él. Lo importante es que el plan diseñado sea constante, replicable y evaluable.

2. Recomendaciones

1. Identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios asignados a los CADE Virtuales.
 - a) Las Entidades públicas cumplen con la misión de servicio al ciudadano, por lo tanto seleccionar el personal es indispensable.
 - b) Capacitar el personal es una inversión que desde su inicio debe dar para lograr el objetivo.
 - c) Es importante trabajar en conjunto con el personal para identificar sus falencias en las funciones que realizan.
 - d) Al interior de la Entidad es posible que se hayan detectado con anterioridad necesidades de capacitación, por lo tanto se recomienda verificar informes realizados por el área de Talento Humano.
 - e) Las necesidades de capacitación son fluctuantes no estáticas, se requiere un seguimiento contante para identificarlas.
2. Presentar un Plan de Capacitación que responda a las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado.
 - a) Basado en las necesidades detectadas, se sugiere plantear objetivos claros que apoyen la solución a la debilidad encontrada.

- b) Indispensable trabajar en conjunto con los directivos con el fin de motivar a su personal a capacitarse como un incentivo y mejoramiento continuo de la Entidad.
- c) El seguimiento de las jornadas implementadas, pueden verificar el cumplimiento del objetivo y da la posibilidad de mejorar las futuras a realizar.
- d) La replicabilidad basada en el éxito de las jornadas, puede llevar a otros funcionarios a querer cualificarse, por eso la visualización en la Entidad de los resultados obtenidos es primordial.
- e) Se sugiere no esperar a estar en dificultades para iniciar un plan de capacitaciones, el realizar la actividad constantemente asegura el éxito.

REFERENCIAS

Aguilar M. J. (2010). *El diagnóstico de necesidades de capacitación*. México D.F: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2011). *Folleto Coleccionable. “Sobre algunas responsabilidades de las y los servidores públicos”*. Colombia, Bogotá D.C: Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria General.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2010). *Folleto Coleccionable No. 3 Fase 1 Sistema de Gestión de la Calidad*. Colombia, Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria General.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2010). *“Segundo Seminario Internacional de Servicio al Ciudadano”*. Colombia, Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2009). *“Folleto Coleccionable 2010 año de resultados”*. Colombia, Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria General.

Departamento Administrativo de la Función Pública - ESAP (2004). *“Necesidades de capacitación – Diagnóstico y programación de actividades”*. Colombia, Bogotá D.C.

ETB (2010). *“Informe de Gestión de 2010”*. Colombia, Bogotá D.C.: Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria General.

Gobierno Regional Metropolitano de Santiago (2010). *“Informe diagnóstico de detección de necesidades de capacitación institucional”*. Santiago de Chile: Departamento de Recursos Humanos, Unidad de Capacitación.

Padilla j. & Juárez M. (2007). *“Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera”*. México D.F.: Revista de la CEPAL 92.

ANEXO 1

**Formato de diagnóstico para identificar las necesidades de capacitación¹.
Documento con propósito académico.**

Objetivo: Identificar las necesidades de capacitación de los once (11) Supernumerarios que se desempeñan como Informadores en los CADE Virtuales.

1. Dependencia

| |
|--|
| |
|--|

2. Funcionario No.

| |
|--|
| |
|--|

3. Cargo

| |
|--|
| |
|--|

4. Escriba tres funciones principales que desempeña en el cargo que ocupa:

| | |
|----|--|
| a. | |
| b. | |
| c. | |

5. Seleccione con una X el día y horario más asequible para asistir a los cursos presenciales de capacitación:

| DÍA | |
|-----------|--|
| Lunes | |
| Martes | |
| Miércoles | |
| Jueves | |
| Viernes | |
| Sábado | |

| HORARIO | |
|--------------------------|--|
| De 7.00 a.m. a 9:00 a.m. | |
| De 5.00 p.m. a 7:00 p.m. | |

6. Diligencie el siguiente cuadro:

| Necesidad de capacitación ² | Clase de necesidad | | |
|--|--------------------|-----|------|
| | I* | C** | H*** |
| | | | |

¹ Fuente: El Autor.

² “La necesidad de capacitación se puede definir como la carencia de información, de conocimientos, habilidades y/o actitudes que presenta una persona para desempeñar una función o labor.”. Departamento Administrativo de la Función Pública (2004). *“Necesidades de Capacitación, diagnóstico e identificación de necesidades”*.

“Información: Conjunto de datos, hechos, planes, proyectos, programas, objetos, relaciones y situaciones que constituyen el ambiente de trabajo y las operaciones y los procesos propios de la tarea que se presentan al empleado y que éste debe comprender, retener y utilizar en la realización de su trabajo.

**Conocimiento: Conjunto de conceptos que debe poseer el funcionario como resultado de sus estudios, experiencias e interacciones con la realidad y que determinan sus reacciones y actuaciones laborales.

***Habilidades: Conjunto de destrezas motoras y procesos racionales requeridos para el desempeño laboral.”

ANEXO 2

Formato Evaluación de Capacitación 2211300-FT-193 Versión 04¹.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

Tema: _____ Fecha: _____

Cargo: _____ Dependencia: _____

Agradecemos su asistencia y participación al programa, el cual esperamos haya dado cumplimiento a sus objetivos y expectativas. A continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales solicitamos responder de acuerdo con la siguiente escala: (5.0) Excelente (E) (4.0) Satisfactorio (S) (3.0) Regular (R) (2.0) Deficiente (D). Marque con una X la casilla conveniente.

| ASPECTOS DEL PROGRAMA | E | S | R | D |
|---|---|---|---|---|
| Cumplimiento de los objetivos propuestos | | | | |
| Cumplimiento de los horarios programados | | | | |
| Aplicabilidad del tema a las funciones de su cargo | | | | |
| Importancia del tema para su desarrollo personal | | | | |
| El método pedagógico utilizado fue el adecuado | | | | |
| ASPECTOS DEL INSTRUCTOR | E | S | R | D |
| Seguridad y dominio del tema | | | | |
| Metodología empleada | | | | |
| Cumplimiento de horarios programados | | | | |
| Cumplimiento de objetivos propuestos | | | | |
| Motivó la participación de los asistentes | | | | |
| ASPECTOS LOGISTICOS Y ADMINISTRATIVOS | E | S | R | D |
| Organización del lugar del evento | | | | |
| Atención del personal en el lugar del evento | | | | |
| AUTOEVALUACION | E | S | R | D |
| Asistencia y puntualidad | | | | |
| Participación e interés | | | | |
| Adquisición de nuevos conocimientos | | | | |
| Capacidad de transmitirlos | | | | |
| Sus expectativas de aprendizaje se cumplieron (obtuvo los conocimientos e información planteados) | | | | |
| Lo aprendido en el curso se puede aplicar en su puesto de trabajo | | | | |
| OTROS ASPECTOS | | | | |
| ¿Por qué medio se enteró de este programa? | | | | |
| ¿Qué otro tema le gustaría que se tratara? | | | | |

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Carrera 8 No. 10 – 65

Tel.: 381 30 00



N° C0232624 / N° GP0113
2211300-FT-193 Versión



¹ Fuente: Subdirección de Talento Humano, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá.