



**Dirección General de Servicio Civil**

*Presidencia de la República  
Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo*

**CECADES**



**Informe**  
**CCD-I-010-2013**

**Proyecto**  
**E-Learning**

*San José, Costa Rica*  
**2013**



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

## **FICHA DE CRÉDITOS**

**DOCUMENTO ELABORADO POR:**

**MS.C KATHIA ARAYA GÓCHEZ**

**COLABORÓ EN EL PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS**

**MS.C ARMANDO DÍAZ ARIAS**

**LOS AVANCES EN EL PROYECTO ELEARNING SON PRODUCTO DE LA COLABORACIÓN Y**

**ESFUERZO DE LOS SIGUIENTES FUNCIONARIOS:**

**BACH. GUISELLE ROJAS MONGE**

**MS.C ARMANDO DÍAZ ARIAS**

**MS.C KATHIA ARAYA GÓCHEZ**

**FUNCIONARIOS DEL CECADES**

**ING. REINIER HERNÁNDEZ LEE**

**UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. ÁREA DESARROLLO**

**ESTRATÉGICO**

**APROBACIÓN FINAL:**

**LICENCIADO FABIO FLORES ROJAS**

**DIRECTOR ÁREA CENTRO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**DICIEMBRE, 2013**



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

## **I PRESENTACIÓN**

El presente informe tiene el propósito de realizar una rendición de cuentas del trabajo realizado en el marco del Proyecto elearning en el año 2013 así como un seguimiento del avance de proyecto del 2008 al 2013. Se enumera las acciones realizadas y se presenta información estadística de datos relacionados con la capacitación virtual desarrollada, tanto con tutores de la Dirección General de Servicio Civil, como de otras instituciones que participan del proyecto elearning.



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

## **SINOPSIS**

Congruentes con los lineamientos de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), de ser contralores, asesores y proveedores de ayuda técnica, el proyecto Elearning, se constituye en un espacio para asesorar, capacitar y acompañar a las instituciones del Régimen en la incorporación de recursos tecnológicos para desarrollar la capacitación.

Del 2010 a diciembre del 2013, la Dirección General de Servicio Civil ha logrado desarrollar conjuntamente con instituciones beneficiarias del proyecto, 10 instituciones que representa un 22% del total de instituciones del Régimen, 25 cursos virtuales y bimodales con una participación de 489 funcionarios de 60 instituciones nacionales (ministerios e instituciones adscritas) e internacionales (tabla # 2 y 4).

Así mismo y en función de la meta acordada en el Plan Nacional de Desarrollo, se cuenta con un 88% de cumplimiento de la meta a cumplir en el 2014, que representan 1.977 funcionarios capacitados en la plataforma de la DGSC y en otras plataformas que han sido reportados y refrendados por DGSC. (Ver tabla#5)

La estrategia utilizada por la DGSC para desarrollar cursos, ha consistido en invitar a instituciones de Régimen a desarrollar sus propios cursos con apoyo de la DGSC. El primer paso que realizan las instituciones es formalizar su participación mediante oficio dirigido al Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES), posteriormente se les ofrece capacitación a sus tutores en el desarrollo de



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

competencias como e-tutores para asumir roles social, pedagógico y técnico en una actividad virtual (desde el diseño curricular de curso hasta su implementación). Así mismo la DGSC ofrece alojamiento en el Campus virtual institucional de los nuevos cursos, esto con apoyo técnico requerido para este tipo de actividades o en su lugar que alojen los cursos en sus propias plataformas. En sus primeras experiencias, los tutores cuentan con acompañamiento de personal con experiencia del CECADES y guías escritas a fin de garantizar una implementación exitosa de la capacitación virtual de las instituciones del Régimen.

Unido a la presencia de cursos virtuales nacionales, este año se desarrolló el primer curso internacional “Seminario Internacional Desarrollo del Potencial Humano en el Trabajo”, dirigido a la región Iberoamericana en convenio con la Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas (EIAPP) del Centro Latinoamericano de la Administración Pública (CLAD). En la actividad se contó con la participación de funcionarios de los siguientes países: Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, México, Paraguay, República Dominicana, Uruguay, Perú y Venezuela.

Este curso se constituye en una primera experiencia de capacitación virtual con cobertura internacional por parte de la Dirección General de Servicio Civil que permite estrechar lazos de cooperación con otros países, promovida por el Señor Director José Joaquín Arguedas, dada su calidad de representante del Consejo Académico Asesor (CAA) de la EIAPP del CLAD, en el marco del trabajo que viene realizando el CLAD.



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

## **I ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2013**

### **1.1 Definición de perfil de puestos y asignación de responsables**

Como parte del crecimiento del proyecto, en el mes de febrero se definió el perfil de puestos y responsabilidades de los integrantes a fin de ir ordenando la gestión de un proyecto que crece cada año. El detalle a continuación.

**Tabla #1: Perfiles de puesto y asignación de tareas en el proyecto Elearning (2013)**

<b>Perfil</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Profesion al asignado</b>
Gerente de Proyecto	Director asignado por la institución para llevar a cabo el proyecto. Es responsable ante la Dirección General de rendir cuentas sobre el avance del proyecto, negocia recursos humanos, técnicos y de presupuesto para el proyecto. Da seguimiento al cumplimiento de acuerdos y metas establecidas ante el Director General del Servicio Civil y MIDEPLAN (cuando sea del caso)	Director de CECADES , Fabio Flores Rojas

Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

<p>Coordinador Ejecutivo del Proyecto Elearning</p>	<p>Define las políticas y lineamientos generales para el desarrollo del proyecto, esta actividad implica definir en equipo, agendas de trabajo e indicadores de gestión para la buena marcha del proyecto. Coordina el trabajo con el equipo y rinde cuentas ante el Gerente de Proyecto sobre el avance en el cumplimiento de los programas de trabajo previamente establecido. Negocia junto con el Encargado de Cooperación convenios con otras instituciones nacionales e internacionales para fortalecer el proyecto (términos de los convenios y seguimiento en el cumplimiento de los mismos). Así mismo mantiene reuniones para firmar convenios con instituciones del Poder Ejecutivo que quieran incorporar dentro de su oferta de capacitación los cursos virtuales y su respectivo seguimiento para la buena marcha del proyecto. Investiga sobre mejores prácticas de elearning en el ámbito nacional e internacional para incorporarlas al proyecto (temas pedagógicos, administrativos y tecnológicos, derechos de autor). Diseñar el plan de acción de cada proyecto: planificación del trabajo y organización de recursos. Supervisa el cumplimiento de los compromisos adquiridos respecto a requisitos, plazos y niveles de calidad. Brinda seguimiento de cada proyecto con todos los implicados en el mismo: tutores, coordinadores de curso, asesor pedagógico etc. Realiza reuniones periódicas con el equipo para ofrecer una idea global del proyecto y acordar cronogramas de trabajo para el avance y cumplimiento de las metas. Lleva un control y seguimiento de los indicadores de gestión para ser presentados ante la Dirección General a fin de ofrecer una rendición de cuentas sobre el trabajo realizado por el equipo. Analizar permanentemente las necesidades del destinatario, establecer pautas de organización (nivel académico, administrativos, gerencial y tecnológico), implementar procedimientos de evaluación de procesos y resultados</p>	<p>Profesional del CECADES , Kathia Araya</p>
<p>Asesor Pedagógico</p>	<p>Experto en Educación no Formal con experiencia y formación en ambientes virtuales educativos que capacita, asesora y aprueba las actividades de capacitación. Así mismo desarrolla manuales o guías para el trabajo de los expertos de contenido y tutores. Le puede corresponder impartir cursos virtuales, como el de Tutoría virtual.</p>	<p>Profesional del CECADES , Kathia Araya,</p>
<p>Administrador Técnico del Campus Virtual</p>	<p>Informático: brinda mantenimiento al Campus Virtual, realiza respaldos de la información de los cursos y otros recursos que sean requeridos, actualizaciones, soporte técnico. Investiga, prueba e incorpora nuevas versiones de Moodle y otros programas afines a la plataforma para mejorar el servicio.</p>	<p>Profesional de UTIC, Reinier Hernández y Guillermo Miranda</p>

Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

Creador de Cursos	Administra en la Plataforma o Campus virtual realizando las siguientes actividades: abrir cursos, trasladar curso de una categoría a otra, matricular estudiantes y tutores, asignar usuario y contraseñas. Generar sistemas de administración de participantes, dar de alta y baja a los participantes de acuerdo a los cursos activos, atender consultas relacionadas a la administración de cursos.	Profesional del CECADES Armando Díaz, Guiselle Rojas y Kathia Araya y Profesional de UTIC, Reinier Hernández
Administrador de Cursos	Profesional del CECADES responsable de la administración general de cursos: Define cronograma de cursos anuales de acuerdo con los tutores, coordina la asignación de coordinadores para cada curso, coordina con el Administrador técnico de la UTIC la administración de cursos y el calendario con anticipación de común acuerdo, apoyo técnico cuando el Coordinador de curso lo requiere (problemas de contraseñas ...), lleva control de cursos (# cursos, #participantes (aprobaron, reprobaron, desertaron), mantiene un lista de personas que desertaron sin justificación para que no sean aceptadas en los siguientes 2 años, en el diseño de cursos apoya en la parte técnica o alojamiento en la plataforma junto con el Asesor pedagógico así como la participación en calidad de tutor en el curso de tutoría virtual en los temas que se le asignen. Lleva un control de evaluaciones de cursos y del tutor, a fin de determinar áreas débiles de cursos y de los tutores para informar al asesor pedagógico de manera que puedan ayudar a mejorar el curso.	Profesional del CECADES , Armando Díaz
Diseñador de cursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Experto en el tema del curso y que aprueba el curso de "tutoría virtual" o en su lugar demuestra competencias para diseñar el curso virtual en el tema que domina.</li> <li>· Actualiza los contenidos y temas de acuerdo a los nuevos requerimientos del público meta, con base en las evaluaciones realizadas del curso en ediciones pasadas.</li> </ul>	Profesional de cada área asignado para diseñar e



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez que se encuentra avalado por CECADES, puede solicitar la apertura de nuevos códigos de cursos acordes a las demandas de la institución que representa con aval del Encargado de Capacitación de la institución interesada.</li> </ul>	<p>impartir cursos virtuales. De CECADES : Armando Díaz, Guiselle Rojas, Kathia Araya.</p>
Coordinador de cursos	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Antes del curso:</u> coordinar con el tutor que el curso se encuentre listo para ser impartido con su respectivo FOCAP1 y programa, divulgar el curso, recibir las hojas de inscripción, seleccionar los participantes y avisar que fueron seleccionados, coordinar con UTIC para la inscripción de participantes en la plataforma, antes de iniciar el curso.</li> <li><u>Durante el curso:</u> velar porque no se presenten problemas administrativos de los participantes en la primer semana de curso</li> <li><u>Una vez concluido el mismo:</u> pasar a los participantes los Focap's de evaluación del curso y del instructor, presentar los informes respectivos el trámite para el refrendo de certificados y coordinar la entrega de los mismos.</li> </ul>	<p>Guiselle Rojas, Armando Díaz y Kathia Araya</p>
Administrador de la red de expertos	<p>Administrador de la red de expertos (todo egresado de curso de tutoría virtual pasa a formar parte de la red de expertos que es un espacio web para seguir aprendiendo y compartiendo temas de interés relacionados con el diseño y desarrollo de cursos) Actualmente se encuentra diseñada pero no está activa en nuestro campus virtual)</p>	<p>Guiselle Rojas Monge</p>
Actualizador de normativa	<p>Actualización de Normativa relacionada a la capacitación virtual.</p>	<p>Guiselle Rojas</p>
Tutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionario que aprueba el curso "Tutoría Virtual" u otro curso avalado por CECADES y/o cuenta con experiencia como tutor, y que se encuentra preparado para mediar o asumir un rol de tutor. Para mantenerse aprobado como tutor debe además contar con un historial de evaluaciones de cursos y del facilitador con calificaciones de "Muy bueno" a "Excelente".</li> <li>Antes de iniciar el curso: Ingresa al aula donde se encuentra alojado el curso y corrobora que: los enlaces funcionen correctamente.</li> </ul>	<p>Profesional de cada área asignado para impartir cursos virtuales. De</p>



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

<ul style="list-style-type: none"><li>· Durante el curso: atiende a los participantes y sirve de mediador entre contenidos, participantes y actividades. Además califica las actividades programadas.</li><li>· Posterior al curso: presenta un reporte del curso y de los participantes indicando el estatus (aprobación, reprobación o deserción) con las respectivas notas y tiempo efectivo de participación.</li></ul>	CECADES : Armando Díaz, Guiselle Rojas, Kathia Araya y Alberto Delgado Paniagua
---	---

### 1.2 Cronograma de trabajo 2013

En el primer semestre del año, se presentó el cronograma de trabajo del proyecto, con 21 de las 23 actividades programadas, con un porcentaje de cumplimiento de 91%. El detalle se puede observar en el anexo #1

### 1.3 Formalización de la participación de instituciones en el proyecto Elearning de la Dirección General de Servicio Civil

En su rol de asesor, la DGSC mediante el CECADES, ha ofrecido a las instituciones del Régimen de Servicio Civil, la oportunidad de formar instructores virtuales y alojar cursos de dichas instituciones, en la Campus institucional con el fin de favorecer los planes de capacitación. Para ello publicó en el mes de marzo el **Oficio Circular CCD-C-004-2013**, donde se le planteó a las instituciones las reglas para participar, en término de responsabilidades y derechos de las partes. La tabla # 2 muestra las instituciones beneficiarias del proyecto así como el estatus que presentan.

### Tabla #2: Instituciones que imparten o impartirán capacitación virtual con apoyo de la DGSC:

<b>Nombre institución</b>	<b>Año en que se incorporó al proyecto</b>	<b># cursos impartidos del 2010 al corte del 2013</b>
<b>Dirección General de Servicio Civil</b>	2008	32 cursos impartidos al 2013, otros diseñados por nuevos tutores pendientes de impartirse en el 2014
<b>Ministerio de Comercio Exterior</b>	2012	2 cursos diseñado listos para impartirse en el 2014, 1 impartido de manera consecutiva desde el 2012
<b>Ministerio de Cultura y Juventud/ Museo Nacional de Costa Rica</b>	2012	1 curso diseñado listos para impartirse en el 2014, 1 curso impartido desde 2013
<b>Ministerio de Agricultura y ganadería</b>	2012	2 cursos diseñados, aún no se ha impartido ninguno
<b>Ministerio de Seguridad</b>	2013	2 cursos diseñados, 1 impartido
<b>Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)</b>	2013	3 cursos diseñados listos para impartirse en el 2014
<b>Registro Nacional</b>	2013	3 cursos diseñados listos para impartirse en el 2014 en el Campus del Registro Nacional
<b>Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto</b>	2013	1 curso diseñado listo para impartirse en el 2014
<b>Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)</b>	2013	2 cursos diseñados listos para impartirse en el 2014
<b>Comisión Costarricense de Cooperación con la UNESCO</b>	2013	1 curso diseñado, listo para impartirse en el 2014

Este año se incorporaron al proyecto las siguientes instituciones: Ministerio de Seguridad, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), Registro Nacional, Ministerio de Relaciones Exteriores y

Culto, Ministerio de Cultura y Juventud, representado por el Museo Nacional de Costa Rica; y el Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA). Anteriormente se integraron al proyecto Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

Beneficios para las instituciones participantes:



#### 1.4 Taller de formación de tutores virtuales

En el mes de junio concluyó el Taller de Tutoría Virtual donde se capacitaron 17 tutores de diferentes entidades que participan del Proyecto Elearning, a fin de que desarrollen cursos virtuales y bimodales en temas atinentes a cada ministerio, permitiendo así llegar con capacitación a todas las provincias que sean requeridas. El proyecto



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

permite con asesoría y ayuda técnica de parte del CECADES, desarrollar cursos en la plataforma de la DGSC y eventualmente aquellas instituciones con mayores recursos pueden desarrollar dichos cursos en sus plataformas (Ejemplo Registro Nacional). En tal sentido, no se aplica una única forma de apoyar la gestión de la capacitación hacia las instituciones, sino que según los recursos e intereses de cada institución, se puede adoptar una u otra forma de beneficiarse del proyecto. Así mismo la DGSC, reserva cupos en cada curso que imparten las instituciones que participan del proyecto, para ser distribuidos entre las instituciones del Régimen, otro valor agregado del proyecto.

**Tabla #3:** Cursos diseñados y alojados en el Campus Virtual de la Dirección General de Servicio Civil en el 2013:

INSTITUCIÓN RESPONSABLE	CURSO
<b>Dirección General de Servicio Civil</b>	Taller de Análisis Ocupacional en el Régimen de Servicio Civil
	Elementos básicos para la construcción de indicadores de gestión
	Gestión de despido a nivel Institucional y de la Dirección General de Servicio Civil
	Competencias laborales en la gestión de recursos humanos de la Administración Pública
	Promoción de capacidades de investigación en la función pública
	Elaboración de Informes Técnicos para estudios de Clasificación de Puestos en el Régimen de Servicio Civil
<b>Registro Nacional</b>	Administración Eficaz del Tiempo
	Inteligencia Emocional en el Contexto Laboral
	Claves para alcanzar la excelencia en el trabajo
<b>Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)</b>	Formulación de Proyectos de Inversión Pública



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

	Inducción para el trabajo en línea del Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP)
	Introducción a la gestión del riesgo en proyectos de inversión pública
<b>Ministerio Seguridad</b>	Sistema de Control Interno
	Estadística en Hojas Electrónicas y Legajo Digital
<b>Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto</b>	Preparación para la Jubilación
<b>Museo Nacional de Costa Rica. Ministerio de Cultura</b>	El Deber de Probidad
<b>Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)</b>	Guíe a sus pacientes a un espacio libre de humo de tabaco
	Manejando mis emociones en el trabajo

### 1.5 Cursos impartidos en el 2013

Cerramos el año 2013 con 11 cursos impartidos para un total de 221 funcionarios capacitados. (Tabla # 4)

**Tabla #4 Total de funcionarios capacitados en el año 2013 en el Campus de la Dirección General de Servicio Civil**

I semestre	II semestre	Total	Año	
54	167	<b>221</b>	05/01/2013	15/12/2013

### 1.6 Desarrollo del primer Curso virtual Internacional en convenio con la Centro Latinoamericano de Administración Pública (CLAD)

En el mes de agosto la Dirección General de Servicio Civil concluyó el Seminario Internacional Desarrollo del Potencial Humano en el Trabajo (DPH), primer curso virtual dirigido a la región Iberoamericana en convenio con la Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas

Públicas (EIAPP) del Centro Latinoamericano de la Administración Pública (CLAD). En la actividad se contó con la participación de funcionarios de los siguientes países: Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, México, Paraguay, República Dominicana, Uruguay, Perú y Venezuela.

Este curso se constituye en una primera experiencia de capacitación virtual con cobertura internacional por parte de la Dirección General de Servicio Civil promovida por el Señor Director José Joaquín Arguedas, dada su calidad de representante del Consejo Académico Asesor (CAA) de la EIAPP del CLAD, en el marco del trabajo que viene realizando el CLAD.



En la actividad se aprovechó para compartir experiencias de los diferentes países en temas como: desafíos actuales de la administración pública y herramientas para la gestión del talento humano.

“El 100% de los participantes indicaron que recomendarían el taller a sus colegas, fundamentalmente porque las “personas son el activo más importante de nuestras organizaciones públicas a la que debemos mirar con nuevas y mejores perspectivas”, por “el intercambio de experiencias con funcionarios de otros países que tienen situaciones comunes que



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

resolver”, “por la visión comparada que permite el tema tratado”, “por la calidad de los profesores”, y sobre todo “por la importancia del tema y su aplicación práctica”. (Extracto del resultado de la evaluación del curso por parte de EIAPP-CLAD, setiembre 2013)

Para el año 2014 se tiene programado impartir dicho curso de manera bimodal (una parte virtual y otra presencial), a solicitud de la EIAPP-CLAD dirigido a las instituciones públicas de la región Iberoamericana.

### **1.7 Elaboración de manuales guía para la gestión de los tutores**

Como parte del proceso de documentar la experiencia, se han construido guías prácticas de orientación a los tutores a fin de constituirse en un referente de la capacitación virtual. Este esfuerzo unido a la actualización y mejoramiento de los instructivos para las actividades que se realizan en el proyecto: instructivo para instructores, instructivo para coordinadores de cursos virtuales, permite estandarizar las mejores prácticas de la gestión que realizan los integrantes del proyecto.

### **1.8 Cumplimiento de la meta MIDEPLAN al 2014**

Se cuenta con un 87,86% de cumplimiento de la meta a cumplir en el 2014, que representan 1.977 funcionarios capacitados en la plataforma de la DGSC y en otras plataformas que han sido reportados y refrendados por DGSC. (Ver tabla#5)





Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

**Tabla #5: Cantidad de funcionarios capacitados con metodologías elearning del 2010 a diciembre del 2013**

<b>Total acumulado de funcionarios capacitados en cursos virtuales de la DGSC y de otras instituciones al 2013</b>	1.977
<b>Meta al 2014 (número de funcionarios capacitados)</b>	2.250
<b>Porcentaje de meta cumplida a diciembre del 2013</b>	88%



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

## II INDICADORES DE GESTIÓN DE PROYECTO

### PERIODO 2008 AL 2013

#### 2.1 Datos estadísticos de proyecto

A continuación se presenta una serie de datos estadísticos que permite analizar el comportamiento del proyecto desde el 2008 al 2013. Algunos indicadores y tendencias de gestión extraídas de la misma, muestran los siguientes datos.

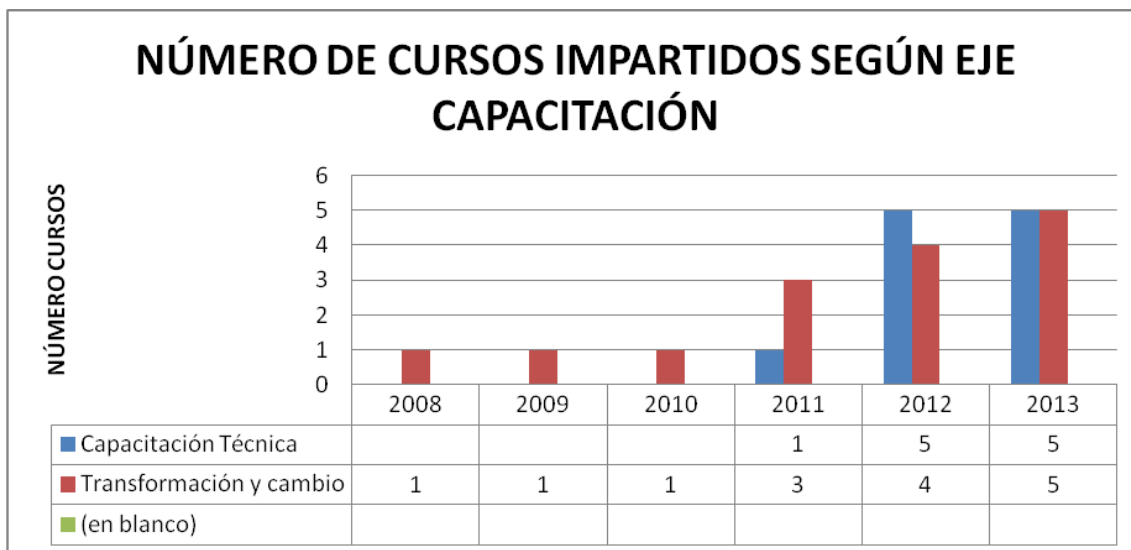
Como se muestra en la tabla #6, desde que se iniciaron los cursos virtuales en el 2008 al 7 de agosto del 2013, se han impartido 26 cursos. La mayoría se incorporan dentro de los ejes de capacitación de: transformación y cambio (15 cursos) y capacitación técnica (7 cursos).

El gráfico 1 muestra que el año que más cursos del eje de transformación y cambio se dieron fue en el 2013, y los del eje de capacitación técnica muestran un alza en el número de cursos impartidos.

**Tabla #6: Cantidad de cursos impartidos de acuerdo a Eje de Capacitación.**

Cuenta de Eje capacitación	Rótulos de columna Capacitación Técnica	Transformación y cambio	(en blanco)	Total general
Rótulos de fila				
2008			1	1
2009			1	1
2010			1	1
2011	1		3	4
2012	5		4	9
2013	5		5	10
<b>Total general</b>	<b>11</b>		<b>15</b>	<b>26</b>

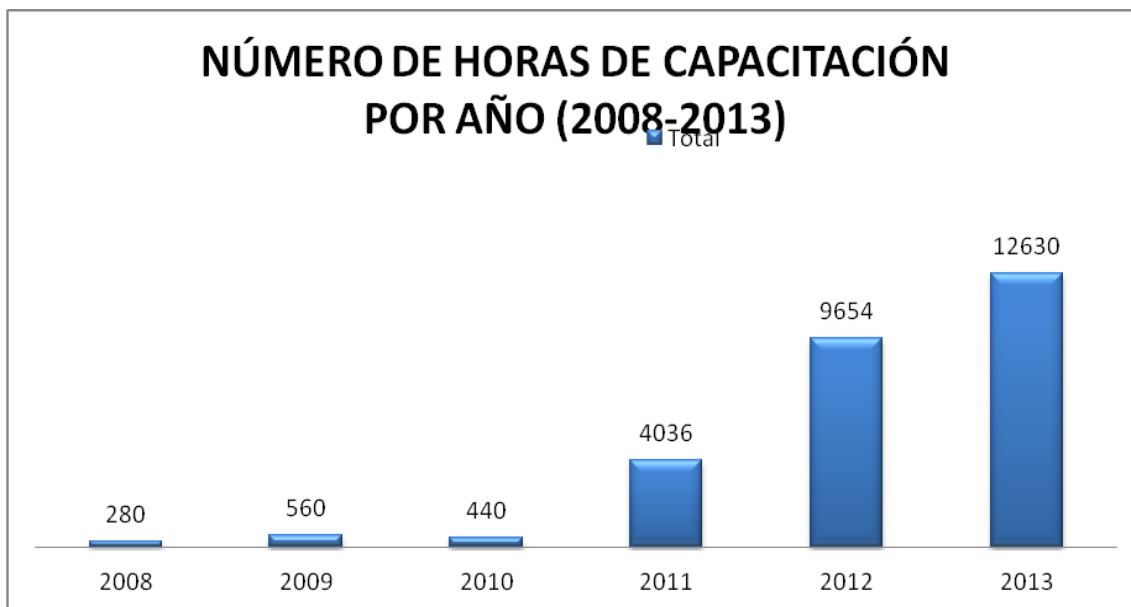
**Gráfico # 1:**



Como es de esperar por nuestra gestión de rectoría, asesoría y ayuda técnica, los cursos que desarrollamos se mantienen en los ejes de transformación y cambio y capacitación técnica.

Relacionado con la información anterior, se observa un aumento en el número de horas de capacitación por año, según muestra el gráfico # 2, pasando de 280 horas en el 2008 a 12.630 en el 2013 para un total acumulado entre 2008 y 2013 de 27.600 horas. (Gráfico # 2)

**Gráfico # 2:**



Año	Suma de Total hrs Capac.
2008	280
2009	560
2010	440
2011	4036
2012	9654
2013	12630
<b>Total general</b>	<b>27600</b>

Respecto al aprovechamiento de los cursos, se observa que la tasa de deserción bajó a un 3% con respecto a un 6% del año pasado. Esto puede estar relacionado con el porcentaje de retiro justificado que a partir del 2013, se calcula aparte de la deserción. Llama la atención el porcentaje de reprobación que este año reporta un 12%, el mayor en todos los años de proyecto.

**Tabla # 7: Tasa de aprobación, deserción y reprobación  
según año (2008-2013)**

Rótulos de fila	Promedio de % Aprobaron	Promedio de % Reprobaron	Promedio de % desertaron	Promedio de % retiro justificado
2008	100	0	0	0
2009	100	0	0	0
2010	73	7	20	0
2011	84	3	13	0
2012	92	2	6	0
2013	84	12	3	0,8
<b>Total general</b>	<b>88</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Según se muestra en tabla #8, desde el 2008 al 2013 se han capacitado 521 funcionarios en el Campus de la Dirección General de Servicio Civil, una tendencia que sigue en aumento, esto porque cada año se cuenta con mayor número de tutores de la DGSC y de otras instituciones, al mismo tiempo que, un mismo curso, en ocasiones se desarrolla varias veces al año.

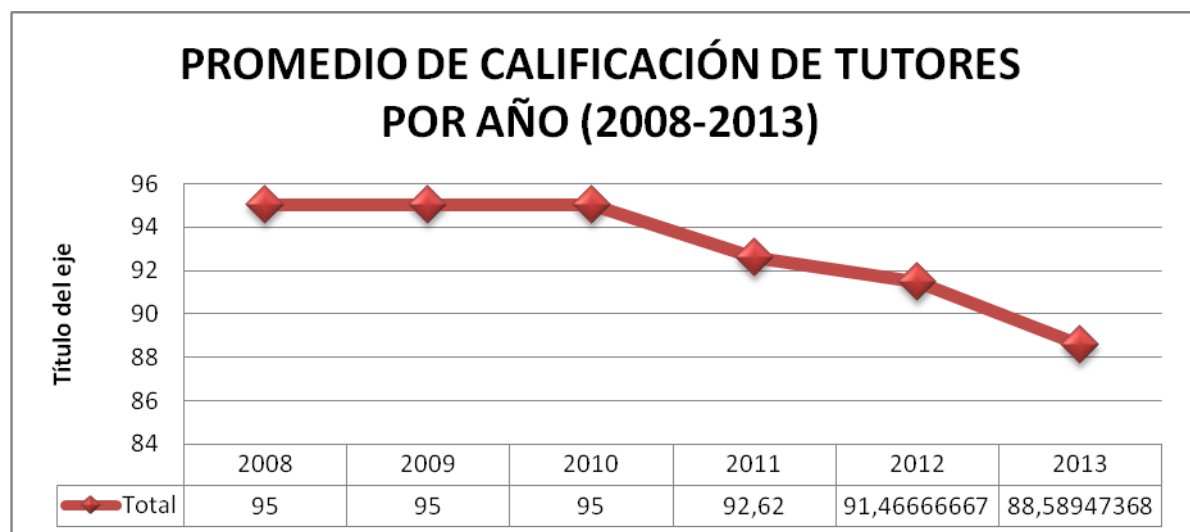
**Tabla # 8 Número total de funcionarios capacitados por año con curso virtuales y bimodales en el Campus virtual de la DGSC (2008-2014)**

I semestre	II semestre	TOTAL	Periodo	
		<b>7</b>	2008	
		<b>14</b>	2009	
		<b>11</b>	2010	
17	51	<b>68</b>	01/07/2011	15/12/2011
67	133	<b>200</b>	05/01/2012	15/12/2012
54	167	<b>221</b>	05/01/2013	15/12/2013
<b>TOTAL</b>		<b>521</b>		

## 2.2 Desempeño del equipo de tutores virtuales

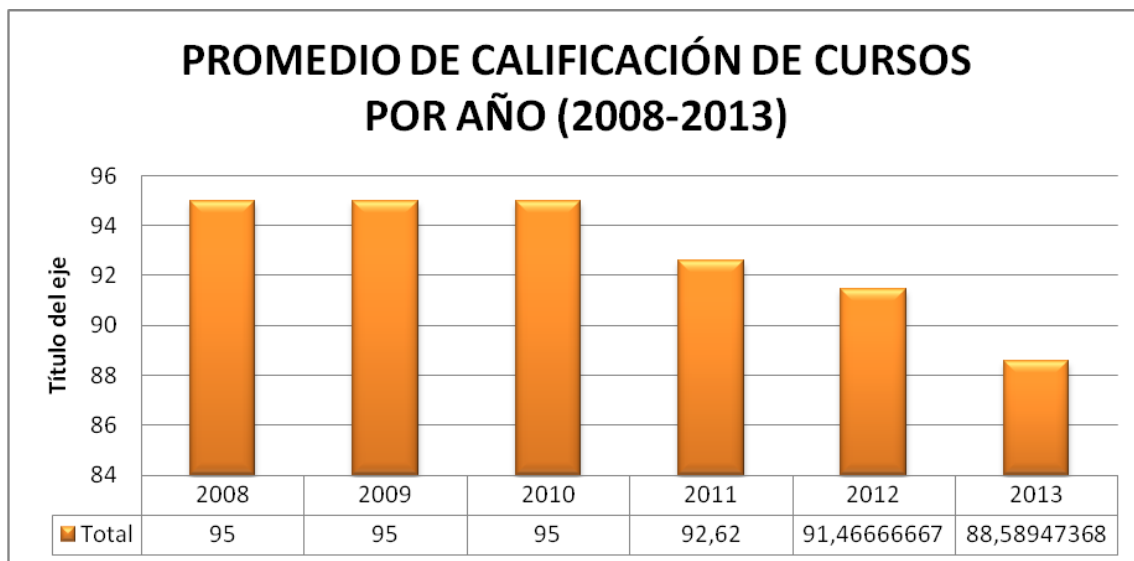
Del 2008 a la fecha se cuenta con 16 tutores activos, que han sido calificados como “muy bueno” en su desempeño como tutores (gráfico #3) y sus cursos han sido calificados como “muy bueno” en promedio (gráfico # 4). Pese a ello se observa una baja en las calificaciones del promedio anual, del 2011 al 2013 que se interpreta como producto del desempeño de los tutores en sus primeros cursos.

**Gráfico # 3:**



Año	Promedio de % Calificación del curso
2008	95
2009	95
2010	95
2011	92,62
2012	91,47
2013	88,59
<b>Total general</b>	<b>90,34</b>

**Gráfico # 4:**



**Escala de calificación:**

35 a 59.99 Deficiente

60 a 74.99 Regular

75 a 84.99 Bueno

85 a 94.99 Muy Bueno

95 a 100 Excelente

La tabla # 9, muestra el estatus de desempeño de los tutores por curso, en el periodo de trabajo 2008-2013. De este grupo, 16 tutores ya han desarrollado cursos, otros se encuentran en proceso de impartir cursos en los próximos años.

**Tabla # 9 El trabajo realizado por los tutores**

NOMBRE	INSTITUCIÓN	CURSO	ESTATUS
Guiselle Rojas Monge	D.G. S.C.	Curso Planificación y gestión de la capacitación	Ya ha impartido varios cursos
Ileana Pérez Ávila	D.G. S.C.	Curso Básico de Salarios e Incentivos en el Régimen de Servicio Civil	En el 2013 impartió su primer curso
Anabelle Rodríguez Córdoba	D.G. S.C.	Taller Planificación Estratégica en las instituciones públicas	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha impartido
Armando Díaz Arias	D.G. S.C.	Curso Reclutamiento y Selección de Personal	Lo ha impartido en varias ocasiones
Erick Calvo Fernández	D.G. S.C.	Curso Análisis Ocupacional	Lo impartió en varias ocasiones y ahora participa en el curso diseñado por Alejandra Vargas
Adriana Fuentes Hernández	D.G. S.C.	Curso Introducción al Enfoque por Procesos	Lo impartió en el 2013 junto a César Alvarado
Yazmin González Campos	D.G. S.C.	Uso Básico del Módulo de Reclutamiento y selección de personal del SAGETH	Es el curso que más se ha impartido e manera virtual y bimodal
Alberto Delgado Paniagua	MICIT	Taller Elaboración de presupuestos para proyectos institucionales	Se impartió una vez y ahora Alberto ya no trabaja para DGSC sino para MICIT
Diego Santana Gutierrez	Comisión UNESCO	Curso Control Interno	Se impartió una vez y ahora Diego ya no trabaja para COMEX sino para Comisión UNESCO
Minor Salazar Cascante	COMEX	Curso Formulación y Evaluación de Proyectos	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha impartido
David Zúñiga Morales	SINART.	Acoso Sexual en el Trabajo y en la Educación	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha impartido
Rolando Marín Alvarado	MEIC	Curso Compras de la Administración Pública para MIPYMES	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha impartido
Rolando Camacho Rojas	MAG	Curso Programación en Visual Studio.net	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha impartido
Oscar Víquez Cabezas	MAG	Curso Inteligencia Emocional para un mejor Ambiente Laboral	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha





Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

			impartido
Carmen Ma. Garita Alvarado	Ministerio de Cultura Juventud y Deportes	Curso Básico de Microsoft Excel 2007	En el 2013 impartió su primer curso
Cristhian Villalobos Chavarría	MEIC	Curso Derechos Humanos en el Sistema Penitenciario Costarricense	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha impartido
Gerardo Olmos Campos	Ministerio de Cultura Juventud y Deportes	Curso de Inducción al Ministerio de Cultura	Diseñó el curso y lo alojó en la plataforma pero no lo ha impartido
Kathia Araya Góchez	D.G. S.C.	Taller Introducción a la Tutoría Virtual	Se ha impartió en una ocasión en el 2012, en el 2013 lo impartió como Armando Díaz y Guiselle Rojas
Alejandra Vargas López, Yolanda Campos Arce, Manuel Brenes Vargas y Erick Calvo Fernández	Dirección General de Servicio Civil	Taller de Análisis Ocupacional en el Régimen de Servicio Civil	Se impartió 1 vez en el 2013
César Alvarado Alvarado	Dirección General de Servicio Civil	Elementos básicos para la construcción de indicadores de gestión	Diseñó el curso en le 2013 y lo alojó en la plataforma En el 2014 lo impartirá.
César Soto Solís	Dirección General de Servicio Civil	Gestión de despido a nivel Institucional y de la Dirección General de Servicio Civil	No ha impartido el curso y dejó de trabajar para DGSC y ahora trabaja para el Registro Nacional
Edith Fonseca Sandoval	Dirección General de Servicio Civil	Competencias laborales en la gestión de recursos humanos de la Administración Pública	Diseñó el curso en le 2013 y lo alojó en la plataforma En el 2014 lo impartirá.
Juvenal Ramírez Artavia	Dirección General de Servicio Civil	Promoción de capacidades de investigación en la función pública	Diseñó el curso en le 2013 y lo alojó en la plataforma En el 2014 lo impartirá.
Yolanda Campos Arce	Dirección General de Servicio Civil	Elaboración de Informes Técnicos para estudios de Clasificación de Puestos en el Régimen de Servicio Civil	Diseñó el curso en le 2013 y lo alojó en la plataforma En el 2014 lo impartirá.

Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

Andrea Mora Marín	Registro Nacional	Administración Eficaz del Tiempo	Se diseñó el curso y se impartirá desde la plataforma del Registro Nacional.
Margarita Montero Ortega	Registro Nacional	Inteligencia Emocional en el Contexto Laboral	Se diseñó el curso y se impartirá desde la plataforma del Registro Nacional.
María Auxiliadora Zúñiga Corrales	Registro Nacional	Claves para alcanzar la excelencia en el trabajo	Se diseñó el curso y se impartirá desde la plataforma del Registro Nacional.
Antuan Villalobos Alvarado	Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)	Formulación de Proyectos de Inversión Pública	Diseñó el curso en el 2013 y lo alojó en la plataforma. En el 2014 lo impartirá.
Gina Vargas Torres	Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)	Inducción para el trabajo en línea del Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP)	Se diseñó en el 2013 pero no se ha impartido. Ahora Gina ya no trabaja para MIDEPLAN, así que será asumido por una nueva persona que se debe capacitar como tutora.
Johanna Vanessa Salas Jiménez	Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN)	Introducción a la gestión del riesgo en proyectos de inversión pública	Diseñó el curso en el 2013 y lo alojó en la plataforma. En el 2014 lo impartirá.
Carlos Eduardo López Fuentes	Ministerio Seguridad	Estadística en Hojas Electrónicas y Legajo Digital	Se impartió 1 vez en el 2013
Kattia Jiménez Porras	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	Preparación para la Jubilación	Diseñó el curso en el 2013 y lo alojó en la plataforma. En el 2014 lo impartirá.
María Marlene Perera García	Museo Nacional de Costa Rica. Ministerio de Cultura	El Deber de Probidad	Diseñó el curso en el 2013 y lo alojó en la plataforma. En el 2014 lo impartirá.



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

Nelson Torres	Ayala	Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)	Guíe a sus pacientes a un espacio libre de humo de tabaco	Diseñó el curso en le 2013 y lo alojó en la plataforma En el 2014 lo impartirá.
Susana Contreras Méndez	Vanessa	Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)	Manejando mis emociones en el trabajo	Diseñó el curso en le 2013 y lo alojó en la plataforma En el 2014 lo impartirá.

### 2.3 Características de los participantes de cursos virtuales<sup>1</sup>

La institución que mayormente ha participado en cursos virtuales es la DGSC (74) Ministerio de Seguridad con (37) y Ministerio de Cultura con (36). Sin embargo se observa en la tabla #10, seis instituciones más que muestran una participación de 22 funcionarios o más en los cursos virtuales.

La cobertura de dichos cursos ha sido muy amplia, se puede observar que se ha tenido participación de varias instituciones tanto del Régimen de Servicio Civil, como de instituciones del sector público, además de contar con participación de países latinoamericanos en el curso de Desarrollo del Potencial Humano: la lista completa se muestra a continuación:

---

<sup>1</sup> Estadísticas proporcionadas por Armando Díaz Arias. CECADES

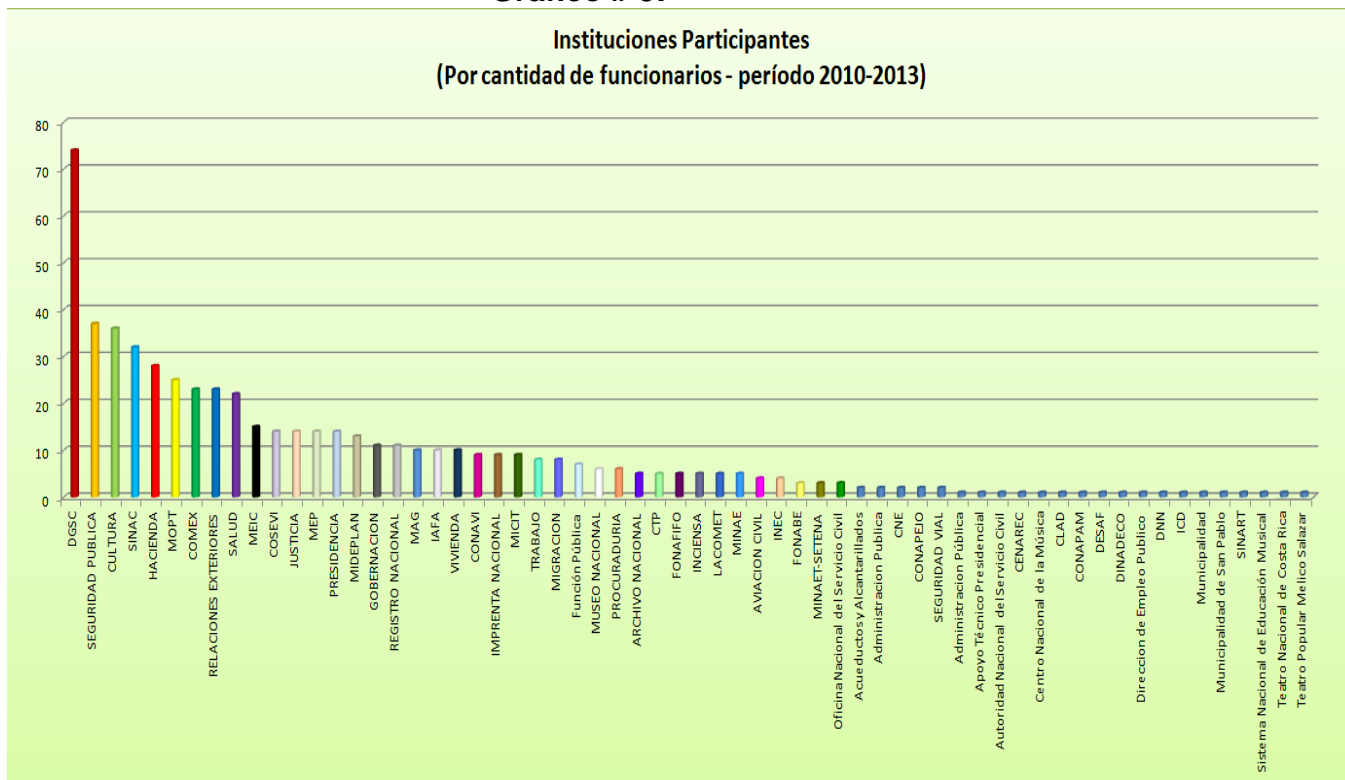
**Tabla # 10 Cantidad de funcionarios que han recibido capacitación virtual en el Campus de la DGSC según institución:**

Institución	Participantes
DGSC	74
SEGURIDAD PUBLICA	37
CULTURA	36
SINAC	32
HACIENDA	28
MOPT	25
COMEX	23
RELACIONES EXTERIORES	23
SALUD	22
MEIC	15
COSEVI	14
JUSTICIA	14
MEP	14
PRESIDENCIA	14
MIDEPLAN	13
GOBERNACION	11
REGISTRO NACIONAL	11
MAG	10
IAFA	10
VIVIENDA	10
CONAVI	9
IMPRESA NACIONAL	9
MICIT	9
TRABAJO	8
MIGRACION	8
Función Pública	7
MUSEO NACIONAL	6
PROCURADURIA	6
ARCHIVO NACIONAL	5
CTP	5
FONAFIFO	5
INCIENSA	5
LACOMET	5

Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

MINAE	5
AVIACION CIVIL	4
INEC	4
FONABE	3
MINAET-SETENA	3
Oficina Nacional del Servicio Civil	3
Acueductos y Alcantarillados	2
Administración Pública	2
CNE	2
CONAPEJO	2
SEGURIDAD VIAL	2
Administración Pública	1
Apoyo Técnico Presidencial	1
Autoridad Nacional del Servicio Civil	1
CENAREC	1
Centro Nacional de la Música	1
CLAD	1
CONAPAM	1
DESAF	1
DINADECO	1
Dirección de Empleo Público	1
DNN	1
ICD	1
Municipalidad	1
Municipalidad de San Pablo	1
SINART	1
Sistema Nacional de Educación Musical	1
Teatro Nacional de Costa Rica	1
Teatro Popular Mélico Salazar	1

**Gráfico # 5:**



Se observa en el gráfico #6, que la mayor participación se da en rango de edad que oscila entre 31 y 40 años. Con excepción del curso impartido del 2010 que no se tiene de edad de los participantes podemos realizar la siguiente distribución de acuerdo con el rango de edad:

**Gráfico # 6:**

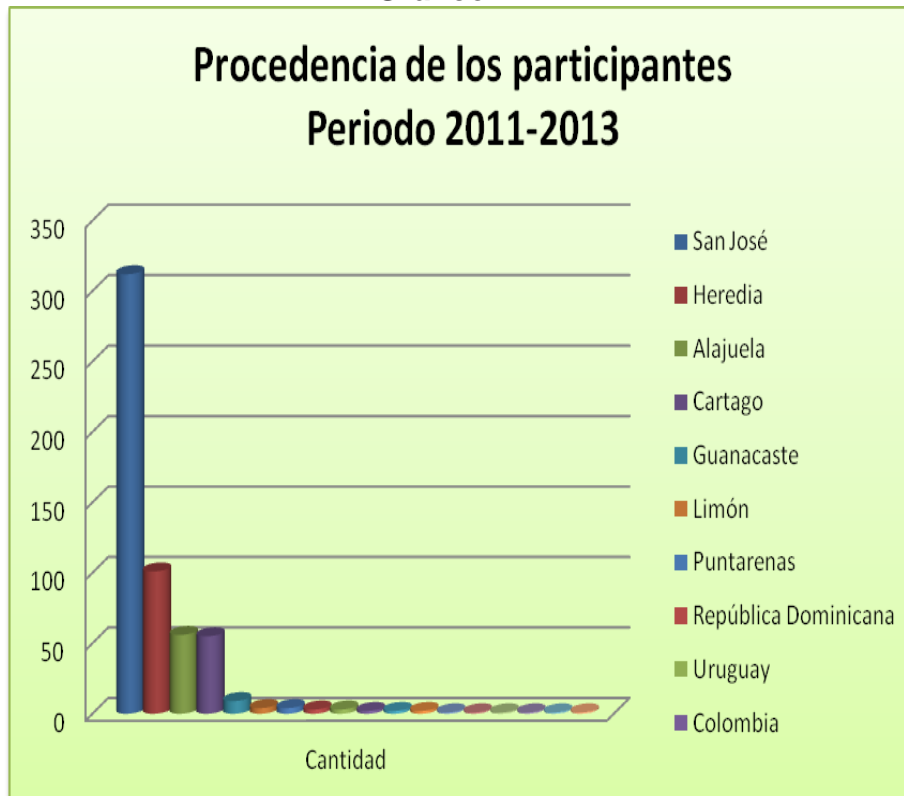


Lugar	Cantidad
San José	312
Heredia	101
Alajuela	56
Cartago	55
Guanacaste	9
Limón	4
Puntarenas	4
República Dominicana	3
Uruguay	3
Colombia	2
México	2
Paraguay	2
Argentina	1
Costa Rica	1
El Salvador	1
Honduras	1
Perú	1
Venezuela	1

Tenemos participación de todas las provincias del país. La mayoría de los participantes viven en San José, seguido por Heredia y Alajuela. También se encuentra presente participantes de otros países con motivo del curso internacionales que se desarrollo en conjunto con el CLAD este año.

A continuación el gráfico # 7, indica la información de la procedencia de los participantes en el periodo comprendido del 2011 al 2013, se excluye el 2010 por no contar con la información:

**Gráfico # 7:**







Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

## **CONCLUSIONES**

1. El proyecto presenta un avance importante en la fase de implementación de cursos virtuales y buen cumplimiento de la meta comprometida con MIDEPLAN. En tal sentido:
  - a. Se cuenta con un 88% de cumplimiento de la meta a cumplir en el 2014, que representan 1.977 funcionarios capacitados en la plataforma de la DGSC y en otras plataformas que han sido reportados y refrendados por DGSC
2. Contamos con participación de muchas instituciones del Régimen, municipalidades y otras instituciones públicas.
3. La estrategia utilizada por la DGSC para desarrollar cursos virtuales, ha sido acertada, en término que su oferta de capacitación ha crecido y puede llegar a todo el territorio nacional e internacional. Así mismo, invitar a instituciones de Régimen a desarrollar sus propios cursos con apoyo de la DGSC, permite ofrecer una herramienta para que las instituciones ofrezcan cursos de acuerdo a sus necesidades, sin necesidad de invertir en soporte técnico y pedagógico que es facilitado por la DGSC.
4. Con respecto a los obstáculos que se presentaron en junio 2012 (CCD-07-2012), se solucionaron los siguientes puntos:
  - a. Contamos con una nueva planta eléctrica para solventar los problemas del pasado con cursos que se interrumpían por problemas de fluido eléctrico.
  - b. Se cuenta con equipo de trabajo de 3 funcionarios del CECADES que desarrollan diferentes perfiles, según se requiere:



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

- tutores, coordinadores de curso, asesores en el diseño de cursos. Así mismo se cuenta con un funcionario de UTIC.
- c. Se agregó normativa relacionada al incumplimiento de los participantes en caso que deserten, aspectos que se suman a las fortalezas del proyecto.
5. Se presenta una oportunidad con el CLAD para proyectarse internacionalmente, aspecto que se debe fortalecer mediante acciones que beneficien a la institución y por ende a las instituciones del Régimen.

### **RECOMENDACIONES**

1. Mantener reuniones con las instituciones participantes del proyecto (Encargados de Capacitación y Directores de Áreas de la DGSC), a fin de aumentar el compromiso y participación en el proyecto, acorde con las responsabilidades establecidas en el Oficio Circular CCD-C-004-2013.
2. Procurar que los cursos mantengan grupos de 28 participantes a fin de maximizar el aprovechamiento de los mismos, dado el esfuerzo que requiere cada curso para su implementación.
3. Promover mayor participación de todas las provincias, especialmente aquellas donde tenemos una baja participación.
4. Los cursos que ya están diseñados pueden ser impartidos por varios tutores creando de un mismo curso varias promociones.
5. Habilitar la red de tutores que permita contar con un espacio de encuentro y socialización de conocimiento y experiencias.



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

6. Crear espacio o red para egresados de cursos, dado que han expresado su interés de contar con dicho espacio.
7. Solicitar apoyo a UTIC para investigar mejoras en la versión de Moodle.
8. Solicitar a UTIC la instalación y acceso del Equipo de Proyecto Elearning, a modo de prueba de la versión Moodle 2.0 o en su lugar, aquella que sea recomendada, producto del estudio.
9. Que el equipo elearning realice una pasantía en instituciones nacionales líderes en elearning.
10. Recibir capacitación de UTIC para compartir con ellos el perfil de registrador de cursos, participantes y tutores.
11. Ajustar el curso de tutoría virtual para que se ofrezcan módulos más cortos a fin de ofrecer un curso "mediación de cursos virtuales" aquellos expertos en el contenido y que pueden desarrollar un curso ya creado.
12. Revisar y actualizar instructivos.
13. Dar seguimiento a algunas instituciones que en el pasado expresaron interés de integrarse al proyecto: Ministerio de Salud y COSEVI, para que se integren al proyecto.
14. Retomar los cursos que se diseñaron pero que no se ha implementado.
15. Prestar atención al porcentaje de reprobación para mejorar dicho índice, valorar sus causas y si es razonable este resultado a fin de establecer una estrategia para mejorar este índice.



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

### 1) ANEXO #1

<b>Cronograma de Actividades Proyecto Elearning 2013</b>				
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Estatus</b>	<b>Observaciones</b>
Presentar una propuesta de asignación de tareas y responsabilidades de cada miembro del equipo elearning y que sea aprobada por el Director de CECADES	Kathia Araya	31/01/2013	Cumplido	
Reunión con el equipo elearning para establecer un programa de trabajo anual y asignación de tareas	Kathia Araya	14/02/2013	Cumplido	
Revisar y actualizar instrucciones de trabajo relacionadas al proyecto	Armando D. y Kathia A	Febrero	Cumplido	
Enviar correo a los tutores de la Oferta de CECADES para que indiquen fecha en que impartirán el curso	Kathia Araya	Febrero	Cumplido	
Aprobar el perfil de funciones	Fabio Flores	Febrero	Cumplido	
Elaborar un cronograma anual de cursos 2013	Armando Díaz	En constante actualización	Cumplido	
Redactar un oficio circular para invitar a las instituciones a participar del proyecto elearning con tutores virtuales	Fabio Flores y Kathia Araya	06/03/2013	Cumplido	Se emitió oficio circular CCD-004-2013 para invitar a participar del proyecto y a final de año se convocará a una reunión con las instituciones participantes



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

Impartir Taller Introducción a la Tutoría Virtual	Guiselle R, Armand o D. y Kathia A.	03 abril al 18 junio	Cumplido	
Solicitar a Diseñador gráfico una actualización del banner del Campus virtual	Kathia Araya	30/04/2013	Cumplido	
Impartir el curso virtual Reclutamiento y Selección de Personal	Armand o D.	2 abril al 6 de mayo	Cumplido	
Investigación y reporte de software multimedia (empaquetamiento de contenidos) Shift (Aura Interactiva) y Cuadernia (Libre)	Armand o D. y Kathia A	30/04/2013	No se cumplió	Queda pendiente para el 2014
Reunión con los encargados de capacitación de cada institución interesada en desarrollar cursos virtuales, para firma de convenio	Kathia Araya	30/05/2013	Cumplido	Se mantuvo comunicación permanente con los Encargados de Capacitación de las instituciones mediante correo electrónico y llamadas telefónicas. Queda pendiente para el 2014 visitas a las instituciones o en su lugar una reunión en el I trimestre del año.
Impartir el curso virtual Gestión de la Capacitación	Guiselle R.	13 de Junio al 24 julio	Cumplido	

Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

Impartir curso Desarrollo del Potencial Humano en el Trabajo para el CLAD	Ferdinando G., Armando D. y Kathia A. (tutores) Guiselle R. (Coordinadora)	16 julio al 26 agosto	Cumplido	
Presentar un programa anual de la Red de expertos que incluya al menos: actividad de invitación para ingresar a la red, 3 foros en algún tema de interés, una encuesta de necesidades de actualización y un curso corto sobre un tema de interés.	Guiselle Rojas	30/08/2013	En proceso	Se abrió un espacio de red pero no se desarrolló ninguna actividad con los tutores. Queda pendiente de retomar en el 2014
Investigar y proponer un oficio circular sobre: reconocimiento de certificados que llegan en formato de PDF, procedimiento para reconocer	Guiselle Rojas	30 setiembre	No se cumplió	Queda como actividad para desarrollar en el 2014
Coordinar e implementar cursos virtuales y bimodales para el año 2013		15/12/2013	Cumplido	ver cronograma de cursos 2013
Normativa para el reconocimiento de certificados de cursos virtuales presenciales. Firma digital	Guiselle Rojas	15/12/2013	Cumplido	Resolución DG-135-2013
Elaborar el Manual del tutor	Kathia Araya	15/12/2013	Cumplido	
Elaborar un informe de gestión de proyecto	Kathia Araya	15/12/2013	Cumplido	Informe CCD-I-010-2013



Dirección General de Servicio Civil  
Centro de Capacitación y Desarrollo

Asumir la labor de coordinación de cursos de acuerdo a cronograma de cursos	Guiselle R, Armand o D. y Kathia A.	15/12/2013	Cumplido	
Mantener una base de datos incorporando información de cursos, tutores y estudiantes	Armand o Díaz	En constante actualización	Cumplido	
Investigar, probar e integrar la versión Moodle 2.0 y otros programas afines al sistema. Certificados automáticos de los cursos en la plataforma Moodle	Reinier Hernández	Sujeto a consulta de don Fabio F.	Depende de la respuesta de don Fabio al punto anterior	Queda como una actividad para el 2014 pues no se negoció este año este requerimiento con UTIC.
Presentar y acordar con Joaquín Arguedas cambio de funciones de Reinier Hernández dentro del proyecto	Fabio Flores		Cumplido	Se mantuvo reuniones entre directores de CECADES y Desarrollo Estratégico, se aprobó el cambio de compartir responsabilidad abrir cursos y matricular estudiantes. Queda para el 2014 que los funcionarios de la UTIC capaciten a CECADES para asumir ese rol que será desarrollado de manera conjunta.