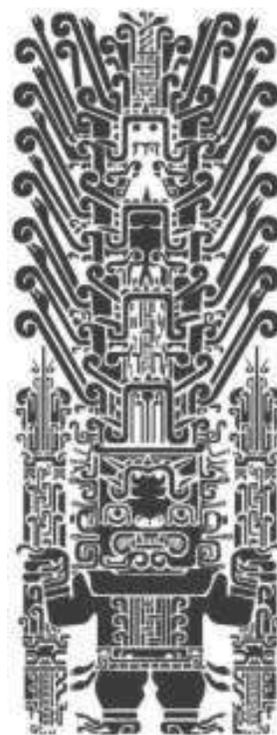


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

# Plan De Desarrollo De Las Personas (PDP)

Oficina Central de Recursos Humanos  
Oficina de Desarrollo Humano



2017



COMITÉ DE PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

**COMITÉ DE PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:**

**Lic. Hilda Gadea Lozano Soto - Presidenta**

**Mg. Luis Alberto Ponce Vega - Miembro**

**Lic. Roxana Franco Guanillo - Miembro**

**Sr. Emerson Favio Alegre Velarde - Miembro**

**EQUIPO TÉCNICO:**

**Jeaneth Carol Gallegos Yoplac**

**María Luisa Panta Silva**

**Carmela Muñoz Oré**

## CONTENIDO

Marco Legal .....	5
Principios de PDP .....	5
Alcance del PDP .....	5
Vigencia .....	6
<b>1. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>7</b>
1.1. Objetivo General del PDP anualizado.....	7
1.2. Objetivos de Capacitación .....	7
1.3. Análisis estratégico de la Institución. ....	8
1.4. Estructura orgánica.....	10
1.5. Número de servidores civiles por régimen laboral .....	14
<b>2. DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN - DNC.....</b>	<b>14</b>
2.1. Análisis del Plan Operativo Institucional (POI) 2017 .....	15
2.2. Resultados de la evaluación de ejecución del PDP anualizado 2016 .....	16
2.3. Revisión de la legislación que implica capacitar en temas específicos ....	18
2.4. Requerimientos de capacitación de las unidades orgánicas.....	19
<b>3. CAPACITACIÓN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Acciones de capacitación .....	26
3.2. Estrategias de Capacitación .....	31
3.3. Acciones de Capacitación Interna (In House) y externa .....	32
3.4. Capacitación Transversal .....	34
3.5. Pasantías Internacionales.....	34
<b>4. COMPROMISOS Y PENALIDADES.....</b>	<b>35</b>
4.1 Compromisos.....	35
4.2 Penalidades .....	36
<b>5. EVALUACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>6. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO .....</b>	<b>37</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>38</b>

## PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo de Personas de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) en adelante PDP Anualizado para el presente 2017, ha sido elaborado de conformidad al D. S. N°009-2010-PCM reglamento del Decreto Legislativo N° 1025, sobre normas de capacitación y rendimiento para el sector público y a los lineamientos establecidos en la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas” aprobada mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°141-2016-SERVIR/PE.

El objetivo del PDP es potenciar las capacidades, actualizar conocimientos, desarrollar habilidades y reforzar comportamientos éticos de los servidores civiles, optimizando el sistema administrativo universitario para lograr una gestión eficiente y eficaz, objetivo estratégico de nuestra Universidad, brindando en consecuencia servicios de calidad a los ciudadanos.

El Plan de Desarrollo de las Personas Anualizado 2017 se formuló considerando todos los insumos para la realización del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, priorizando la pertinencia de las Necesidades de Capacitación de las Unidades Orgánicas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y obedezcan a necesidades reales de capacitación, programándose 19 Acciones de Capacitación para un total de 1,025 servidores civiles de nuestra Universidad.

## Marco Legal

- Decreto Legislativo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa
- Decreto Legislativo N° 1025 del 20.JUN.2008 – Establece las reglas para la capacitación y la evaluación del personal al servicio del Estado, como parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Decreto Supremo N° 009-2010-PCM del 18.ENE.2010 Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre normas de capacitación y rendimiento para el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 086-2010-PCM del 23.AGO.2010 - Incorporación de la Política Nacional del Servicio Civil de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Estado.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE que aprueba la “Directiva Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”
- Resolución Rectoral N° 6098-2014-CU-UNFV - Reglamento de Organización y Funciones de la UNFV

## Principios de PDP

Gráfico N° 1



## Alcance del PDP

El Plan de Desarrollo de las Personas Anualizado 2017 alcanza al personal administrativo pertenecientes al Decreto Legislativo N°276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, al personal contratado bajo el régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 y de manera supletoria al personal docente perteneciente al régimen especial de la carrera universitaria Ley N°30220 que ejerce funciones administrativas en la administración central de la Universidad.

Las acciones de capacitación interna (in house) y externa es para el cierre brechas de los servidores civiles pertenecientes al Decreto Legislativo N°276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, al personal contratado bajo el régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 y de manera supletoria al personal docente perteneciente al régimen especial de la carrera universitaria Ley N°30220 que ejerce funciones administrativas en la administración central de la Universidad.

Los programas de capacitación transversal, son para todo el personal, independientemente de su régimen y condición laboral.

### **Vigencia**

La Vigencia del Plan de Desarrollo de las Personas es anual, se inicia la ejecución de acciones de capacitación cuando el plan ha sido aprobado por el Titular de la entidad mediante la Resolución de aprobación y culmina su ejecución el 31.12.2017.



## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Objetivo General del PDP anualizado

Optimizar el desempeño laboral de los servidores civiles de la UNFV, reduciendo brechas de conocimientos o competencias, para alcanzar el logro de los objetivos institucionales y de esta manera brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

### 1.2. Objetivos de Capacitación

- ✓ Actualizar y fortalecer el nivel de conocimientos del personal que participa en los diferentes procesos de gestión administrativa de nuestra Universidad logrando un accionar eficiente y transparente.
- ✓ Mejorar la calidad de la prestación de los servicios orientado a atender las necesidades de los usuarios, cumpliendo con eficacia, eficiencia y compromiso.
- ✓ Reducir el nivel de quejas y reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones, orientando las capacitaciones a una gestión administrativa eficiente y generando un sentido de pertenencia de los trabajadores.
- ✓ Fortalecer e innovar la capacidad operativa de gestión académica y administrativa para apoyar la implementación de nuevos procesos.
- ✓ Actualizar los conocimientos del servidor civil de acuerdo a la normatividad vigente para contribuir acciones de cambio en la Universidad.
- ✓ Fortalecer el nivel de compromiso e integración de los servidores civiles en pro del cumplimiento de los objetivos y metas de la Universidad.
- ✓ Ejecutar acciones de capacitación obedeciendo a necesidades reales de capacitación, considerando las funciones que desarrolla el servidor y los objetivos institucionales.

### 1.3. Análisis estratégico de la Institución.

Plan Estratégico Institucional (PEI) 2013-2021. Aprobado con R.R. N°5533-2014-AU-UNFV del 15.04.2015.

#### VISIÓN

La Universidad Nacional Federico Villarreal será comunidad académica acreditada bajo estándares globales de calidad, aplicando la investigación científica en sus procesos de enseñanza aprendizaje, comprometida con la demanda social, impulsado el desarrollo ambiental sostenible, posicionada internacionalmente y valorando el desarrollo humano.

#### MISIÓN

La Universidad Nacional Federico Villarreal tiene por misión la formación académica en sus diferentes carreras profesionales, con principios de eficiencia, competitividad y en valores, basado en la generación integral del conocimiento científico y la aplicación de la tecnología, en correspondencia con las necesidades de la sociedad.

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES

- Objetivo 1. Lograr una formación universitaria pertinente con los procesos económicos y sociales del país.
- Objetivo 2. Orientar los procesos de investigación hacia la solución de los problemas de la sociedad.
- Objetivo 3. Articular el proceso de generación del conocimiento con la responsabilidad social.
- Objetivo 4. Lograr una gestión eficiente y eficaz.

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS

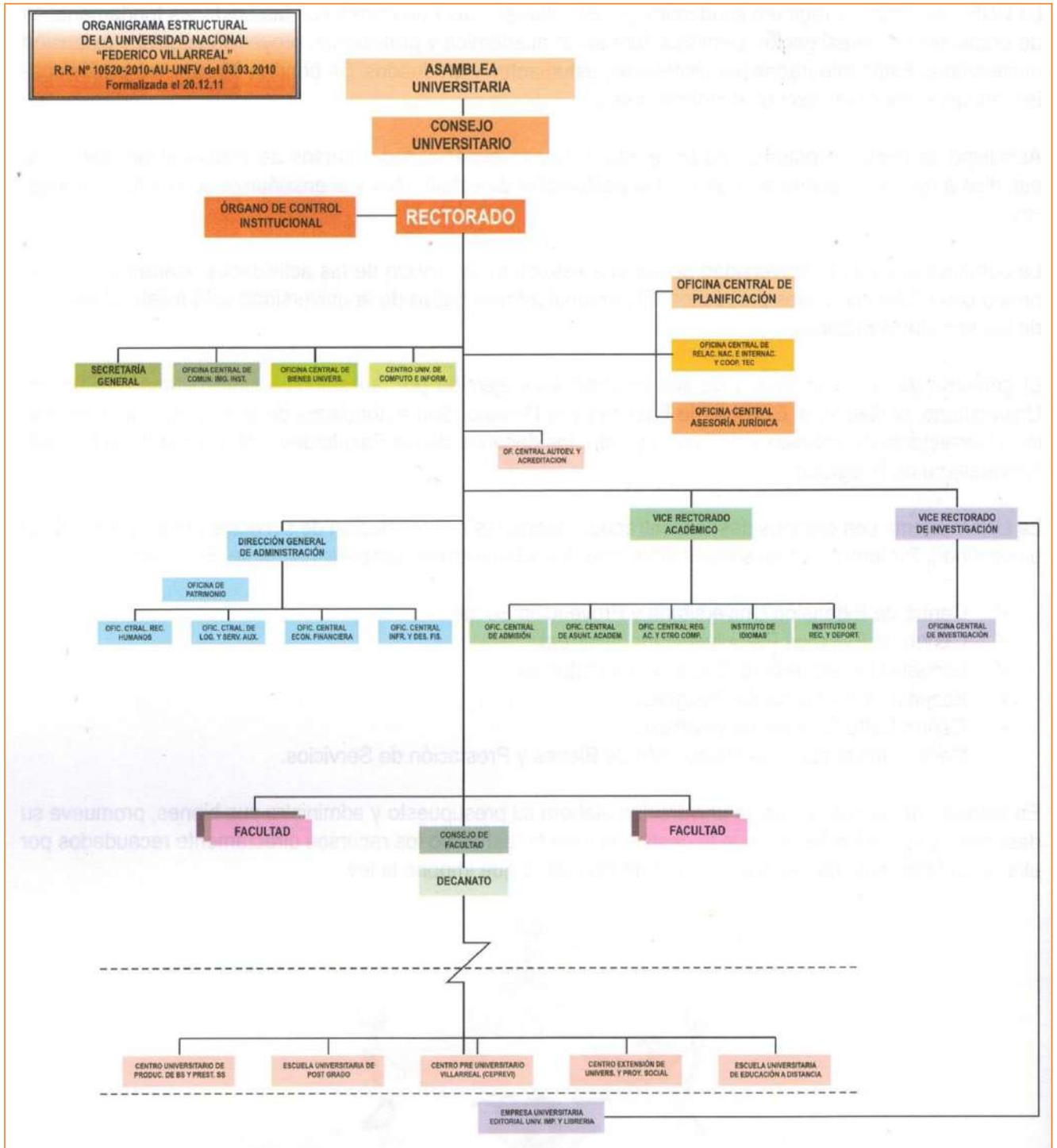
- Objetivo 1. Lograr un proceso de incorporación e integración de estudiante efectivo.
- Objetivo 2. Fortalecimiento de las capacidades y evaluación del desempeño docente.
- Objetivo 3. Lograr que los currículos de las carreras de pregrado se encuentren actualizados y articulados a los procesos productivos y sociales.
- Objetivo 4. Lograr una adecuada dotación de aulas, laboratorios y bibliotecas.
- Objetivo 5. Alcanzar una adecuada gestión de la calidad de las carreras profesionales.
- Objetivo 6. Fortalecer el uso de tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Objetivo 7. Lograr una adecuada formación a nivel de Post Grado.
- Objetivo 8. Fortalecer la formación en la modalidad a distancia.
- Objetivo 9. Diseñar e implementar programas de pasantías sobre tecnologías de producción para los docentes de las especialidades de ciencias y letras.
- Objetivo 10. Implementar mecanismos para llevar a cabo investigaciones multidisciplinarias con la participación de los docentes de la diferentes especialidades.
- Objetivo 11. Fortalecer los centros de servicios y producción de las facultades vinculadas al desarrollo de tecnologías de producción.
- Objetivo 12. Fortalecer la investigación conjunta entre la universidad y entidades vinculadas al que hacer tecnológico nacional e internacional.
- Objetivo 13. Programar y ejecutar programas de capacitación sobre investigación multidisciplinaria.
- Objetivo 14. Promover y organizar foros donde se discutan los principales temas de debate nacional.
- Objetivo 15. Lograr una mayor participación de la Universidad en el bienestar de la sociedad.
- Objetivo 16. Fortalecer la formación preuniversitaria.
- Objetivo 17. Fortalecer la enseñanza de idiomas extranjeros.
- Objetivo 18. Utilización apropiada de la capacidad instalada para fines académicos.
- Objetivo 19. Ampliar y/o modernizar la infraestructura académica y administrativa.
- Objetivo 20. Perfeccionar los cuadros profesionales permanentes en las Oficinas de Planeamiento.
- Objetivo 21. Implementación de un sistema integrado de gestión académico administrativa.
- Objetivo 22. Fortalecer el uso de tecnologías de información y comunicación en el proceso de gestión académica y administrativa.
- Objetivo 23. Fortalecer e innovar la capacidad operativa de gestión de los órganos académicos y administrativos.
- Objetivo 24. Fortalecer e innovar la capacidad de gerencia de los órganos académicos y administrativos.

Objetivo 25. Mantener procedimientos apropiados con las obligaciones institucionales.

### 1.4. Estructura orgánica

Gráfico N°2



- La Estructura Orgánica de la Universidad, está constituida por los Órgano(s) de Gobierno, de Inspección y Control, Asesoramiento, Apoyo Académico y Administrativo, de Línea, Desconcentrados y Descentralizados:

#### Órganos de Gobierno

- a) Asamblea Universitaria
- b) Consejo Universitario
- c) El Rector
- d) El Consejo y Decano de cada Facultad

#### Órgano de Inspección y Control

Órgano de Control Institucional.

- Oficina de Auditoria de Gestión Financiera Operativa.
- Oficina de Auditoria de Gestión Administrativa.

Rectorado

#### Órganos de Asesoramiento

- Oficina Central de Planificación
  - Oficina de Planeamiento y Evaluación de Planes y Proyectos
  - Oficina de Programación y Evaluación Presupuestal
  - Oficina de Racionalización.
- Oficina Central de Asesoría Jurídica.
- Oficina Central Relaciones Nacionales e Internacionales y Cooperación Técnica.
  - Oficina de Proyectos de Desarrollo.
  - Oficina de Relaciones Nacionales e Internacionales.

#### Órganos de Apoyo Académico y Administrativo

- Secretaria General
  - Oficina de Grados y Títulos.
  - Oficina de Trámite Documentario.
  - Oficina de Archivo Central.
- Oficina Central de Comunicaciones e Imagen Institucional
  - Oficina de Relaciones Institucionales.
  - Oficina de Prensa y Publicidad.
- Oficina Central de Bienestar Universitario
  - Oficina de Servicio Social.
  - Oficina de Servicio de Salud.
- Centro Universitario de Cómputo e Informática
  - Oficina de Red Científica y Académica.
- Oficina Central de Autoevaluación y Acreditación.

Vicerrectorado de Investigación

- Oficina Central de Investigación (OCINV).
  - Oficina de Estudios de Base y Evaluación Científica.
- Oficina Central de Proyectos, Innovación y Desarrollo.
  - Oficina de Promoción y Producción Científica

Vicerrectorado Académico

- Oficina Central de Admisión
  - Oficina de Programación, Evaluación y Prospección.
  - Oficina de Proceso de Admisión.
- Oficina Central de Registros Académicos y Centro de Computo
  - Oficina de Registros.
  - Oficina de Servicios.
  - Oficina de Procesamiento.
- Oficina Central de Asuntos Académicos
  - Oficina de Normas de Evaluación Curricular y de Racionalización Académica.
  - Oficina de Evaluación, Control y Capacitación Docente.
- Instituto de Recreación, Educación Física y Deportes
  - Oficina de Deportes y Recreación.
- Instituto de Idiomas
  - Oficina Académica
  - Oficina Administrativa

Dirección General de Administración

- Oficina Central Económico Financiera
  - Oficina de Tesorería.
  - Oficina de Contabilidad.
- Oficina Central de Recursos Humanos
  - Oficina de Desarrollo Humano.
  - Oficina de Remuneraciones y Pensiones
  - Oficina de Relaciones Laborales.
- Oficina Central de Logística y Servicios Auxiliares
  - Oficina de Planeamiento de los Procesos de Selección.
  - Oficina de Adquisiciones y Contrataciones.
  - Oficina de Almacén y Distribución
  - Oficina de Servicios Generales.
- Oficina Central de Infraestructura y Desarrollo Físico
  - Oficina de Desarrollo de Proyectos
  - Oficina de Infraestructura Física
  - Oficina de Administración
- Oficina de Patrimonio

Órganos de Línea

- FACULTADES

Órganos de Gobierno

- Consejo de Facultad
- Decanato

Órganos de Asesoramiento

- Oficina de Planeamiento

Órganos de Apoyo

- Secretaria Académica
- Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
- Oficina de Asuntos Administrativos
- Departamento(s) Académico(s)
- Oficina de Servicios Académicos
- Oficina de Grados y Títulos
- Oficina de Prácticas Pre Profesional
- Oficina de Autoevaluación y Acreditación

Órganos de Línea

- Escuela (s) Profesional (es)
- Sección de Post Grado
- Instituto de Investigación
- Dirección de Proyección Social
- Dirección de Producción de Bienes y/o Servicios
- Dirección de Orientación y Tutoría Académica y Personal.

Órganos Desconcentrados

- Escuela Universitaria de Post Grado - EUPG
- Escuela Universitaria de Educación a Distancia - EUDED
- Centro Universitario de Producción de Bienes y Prestación de Servicios-CUPROBYS
- Centro de Extensión Universitaria y Proyección Social – CEUPS
- Centro Pre Universitario Villarreal – CEPREVI
- Centro Cultural «Federico Villarreal»

Órganos Descentralizados

- Empresas Universitarias
  - Editorial Universitaria, Imprenta y Librería.
  - Fondo de Desarrollo y Promoción «Federico Villarreal»
  - Corporación Financiera «Federico Villarreal»
  - Empresa de Producción de Bienes y Servicios
  - Fundación para la Innovación y el Desarrollo.

### 1.5. Número de servidores civiles por régimen laboral

D. Leg. 276	D. Leg. 1057	Total de servidores
750	170	920

## 2. DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN - DNC

El Diagnóstico De Necesidades De Capacitación - DNC es el producto que resulta de un proceso sistemático de recolección e identificación de necesidades de capacitación, que busca el fortalecimiento de los conocimientos y habilidades de los servidores civiles de la UNFV, las cuales deben estar alineadas a las funciones de los perfiles de puestos y/o a los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional.

Para el desarrollo de la Matriz de DNC, se ha realizado una evaluación integral de los insumos del DNC (Necesidades de Capacitación identificadas por los órganos o unidades orgánicas de la entidad) así como de los documentos de gestión de la Universidad, el Plan Operativo institucional 2017, la evaluación del PDP 2016 y la revisión de la normatividad vigente, información sistematizada en la herramienta proporcionada por el ente rector del sistema administrativo de gestión de recursos Humanos del estado – SERVIR, evaluando la prioridad y pertinencia de las necesidades de capacitación identificadas, las cuales deben obedecer a necesidades reales del órgano o unidad orgánica y estar alineados al cumplimiento de objetivos.

Gráfico N° 03



## 2.1. Análisis del Plan Operativo Institucional (POI) 2017

El Plan Operativo Institucional (POI), es el documento de gestión de corto plazo, que contiene las metas, actividades y tareas previstas para su ejecución por las diferentes facultades y dependencias de la UNFV para el periodo 2017; se ha elaborado en el marco del Plan Estratégico Institucional UNFV 2013 - 2021 aprobado con Resolución N° 5533-2014-AU-UNFV.

El Plan Operativo Institucional se articula con las categorías presupuestales del Presupuesto Anual 2017:

- Programa: “Formación Universitaria de Pregrado” instrumento del Presupuesto por Resultados, se orientan a proveer productos para lograr un Resultado Específico en la población.

Gráfico N° 4  
Plan Operativo Institucional



- Acciones Comunes: Conformadas por las actividades que realizan las diferentes unidades orgánicas que tienen incidencia directa y que fortalecen el desarrollo de la formación académica.
- Acciones Centrales: Resultan de la agrupación de actividades que tienen incidencia indirecta y contribuyen de manera transversal en los productos del programa.
- Asignaciones Presupuestales que no resultan en Producto: Comprende las unidades orgánicas cuyas actividades se relacionan a la atención de una finalidad específica de la universidad

Gráfico N°5  
Acciones identificadas en el POI 2017



A fin de lograr una eficiente ejecución del conjunto de actividades programadas, a cargo de las diferentes unidades orgánicas, tanto para las acciones comunes, que tienen incidencia directa y que fortalecen el desarrollo de la formación académica a efecto de mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje, y las acciones centrales que tienen incidencia indirecta y contribuyen de manera transversal en los productos del programa, como son las actividades orientadas a la gestión de los recursos humanos, materiales, financieros; corresponde cubrir de manera integral las necesidades de capacitación del personal y promover una cultura de colaboración, optimizando la gestión administrativa por ser el soporte para la adecuada gestión de los servicios académicos que brinda la Universidad a los estudiantes, logrando finalmente el resultado específico del programa presupuestal.

## 2.2. Resultados de la evaluación de ejecución del PDP anualizado 2016

Cuadro N° 01

### Eventos De Capacitación Ejecutados En El 2016

Nº	Evento de Capacitación	Tipo	Duración	Nº Sesiones	Nº Horas dictadas	Nº Participantes inscritos
1	Secretaria Asistente administrativo	Curso Taller	01.02.2016 al 07.03.2016	16	64	30
2	Nueva Ley de Contrataciones –Ley N° 30225 y su Reglamento	Curso Taller	18.10.2016 al 25.10.2016	3	18	44
3	Ortografía y Redacción	Curso Taller	17.10.2016 al 28.10.2016	6	24	37
4	Técnicas de atención al usuario y calidad de servicio al público	Curso Taller	23.11.2016 al 30.11.2016	4	24	37
<b>TOTALES:</b>				<b>29</b>	<b>130</b>	<b>148</b>

## Análisis

- El año 2016 sólo se capacitó a 148 servidores administrativos en los 04 eventos de capacitación ejecutados, con un total de 130 horas lectivas y una inversión de S/. 37,601.10 nuevos soles.
- El patrocinio de la capacitación externa con financiamiento parcial o total, fue por el monto de S/. 3,050.00 nuevos soles, de acuerdo a los documentos que obran en esta oficina.
- El presupuesto para la capacitación interna fue de S/.221,931.70 para 11 cursos; sin embargo durante el año se ejecutaron 4 eventos, cuyo importe de inversión asciende a S/. 40,201.10 nuevos soles que sumado a lo solicitado como capacitación externa, S/. 3,050.00 nuevos soles, hace un total de S/. 43,251.10 nuevos soles lo cual representa el 10% del monto total programado.
- Por todos los acontecimientos suscitados el año 2016 el Comité de PDP no ha podido coordinar ni realizar acciones de seguimiento a la ejecución del Plan de Capacitación 2016 ya que se tuvo tres jefes de la DIGA, 03 jefes de la OCRH, quienes presiden y lideran el Comité.
- En la evaluación de reacción del evento de capacitación denominado “Técnicas de atención al usuario y calidad de servicio al público” se ha obtenido un nivel bajo de satisfacción respecto al objetivo y contenido del programa, lo cual evidencia no haber cumplido con las expectativas de los participantes.
- El evento de capacitación Nueva Ley de Contrataciones del Estado – Ley N° 30225 y su Reglamento ha obtendio un bajo nivel de satisfacción respecto a los otros 03 eventos de capacitación, lo cual es consecuencia de varios factores donde fue calificado con un bajo puntaje: Favorabilidad del entorno, recursos, duración, metodología.

### 2.3. Revisión de la legislación que implica capacitar en temas específicos

Cuadro N° 2

Tema	Norma Legal
Sistema de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.</li> <li>- Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG "Guía para la implementación del sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.</li> </ul>
Indicadores de gestión en bibliotecas universitarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución Rectoral N° 134-2005-BNP del 22 de julio de 2005, se autoriza a la Dirección de Bibliotecas Académicas y Especializadas (DEBAE) a convocar a las Universidades nacionales para conformar mesas de trabajo para la elaboración de indicadores.</li> <li>- Resolución Directoral Nacional N° 145-2008-BNP aprueba Indicadores de Gestión para Bibliotecas Universitarias.</li> <li>- Ley N° 28740, del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)</li> </ul>
Contrataciones del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 30225-2014: Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.</li> <li>- Reglamento de la Ley N° 30225, Aprobado por Decreto Supremo N° 350-2015-EF</li> <li>- Modificaciones realizadas mediante Decreto Legislativo N° 1341 (Publicado el 07 Enero 2017)</li> </ul>
Manual Para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución Ministerial N°186-2015-PCM del 10 de agosto del 2015, Aprobación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.</li> </ul>
Sistema Nacional De Programación Multianual Y Gestión De Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto Legislativo N° 1252 que crea Sistema Nacional De Programación Multianual Y Gestión De Inversiones Y Deroga La Ley N° 27293, Ley Del Sistema Nacional De Inversión Pública</li> </ul>
Ley N° 27444, Ley Del Procedimiento Administrativo General	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto Legislativo N° 1272, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo</li> </ul>

**Análisis.**

Las normas señaladas anteriormente implican actualizar los conocimientos de los servidores civiles de la UNFV a fin de conducir nuestro accionar y procedimientos de acuerdo a las modificaciones presentadas y/o nuevas disposiciones del estado, correspondiendo a la Oficina Central de Recursos Humanos a través de la Oficina de Desarrollo Humano promover y programar acciones de capacitación para cumplir los objetivos institucionales dentro de la normatividad vigente.

## 2.4. Requerimientos de capacitación de las unidades orgánicas

Mediante Oficio Múltiple N° 001-2017-ODH-OCRH-UNFV se solicitó a las diferentes Facultades, Oficinas Centrales y Órganos Desconcentrados, la remisión de necesidades de capacitación. La información recibida fue procesada, clasificada y consolidada de acuerdo a la prioridad y pertinencia del requerimiento de capacitación, según lo establecido en la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas”.

Se elaboró la matriz del DNC y cuadros resumen de los requerimientos de capacitación como se muestra en los cuadros N° 3, 4, 5,6.

Cuadro N°3  
Resumen de requerimientos

N°	Órgano O Unidad Orgánica	Describa La Función Del Perfil De Puesto U Objetivo Del Órgano O Unidad Orgánica Al Que Aporta La Capacitación	Nombre De La Acción De La Capacitación	Objetivo De La Capacitación
				De Aprendizaje
1	OCLSA	Actualizar conocimientos relacionados al Sistema de Contrataciones del Estado	Contrataciones del Estado	Implementar las estrategias para optimizar los procesos acorde a la nueva normativa de Contrataciones
2	SECRETARIA GENERAL	Fortalecer e innovar la capacidad operativa de gestión académica y administrativa.	Digitalización de archivos y documentos	Iniciar el proceso de digitalización de archivos.
3	DIGA - OCEF - OCLSA - OP- CEUCI	Iniciar la implementación de un sistema integrado para la UNFV	SIGA Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Conocer y dominar el manejo operativo del sistema con las precisiones adoptadas en la normativa vigente.
4	DIGA - OCPL - OCLSA - OCIDF	Ampliar y/o modernizar la infraestructura académica y administrativa de la UNFV	Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Conocer el nuevo Sistema de Inversión Pública- INVIERTE.PE” para lograr la certificación de los proyectos de inversión

Requerimientos de Necesidades de capacitación por U.O. considerando el objetivo de la capacitación

Cuadro N°4  
Resumen de requerimientos

N°	Órgano O Unidad Orgánica	Describa La Función Del Perfil De Puesto U Objetivo Del Órgano O Unidad Orgánica Al Que Aporta La Capacitación	Nombre De La Acción De La Capacitación	Objetivo De La Capacitación
				De Aprendizaje
5	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Promover la integración, la cohesión, la unidad, entre las áreas Académicas y Administrativas para mejorar el clima productivo.	Taller de Integración, Cohesión, Confianza y Comunicación de las áreas académicas y administrativas para el fortalecimiento del trabajo en equipo	Mejorar los niveles de integración, compromiso, sentido de pertenencia y trabajo en equipo.
6	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Realizar requerimientos y hacer seguimiento de los procesos acorde a la Ley de Contrataciones del Estado y modificaciones	Contrataciones del Estado	Actualizar los conocimientos de acuerdo a las últimas modificaciones de la Ley
7	EDITORIAL UNIVERSITARIA	Desarrollar la creatividad para elaborar soluciones de comunicación visual	Diseño Gráfico Editorial	Diseñar material gráfico requerido por las distintas U.O. de la UNFV.
8	OCPL	Elaborar los Planes estratégicos y presupuesto con un enfoque a resultados.	Planeamiento y presupuesto en el marco de la gestión por resultados	Conocer el manejo de las metodologías e instrumentos de presupuesto por resultados, así como Conocer los programas estratégicos actuales.
9	OFICINA CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS	Conocer las normatividad y prácticas en la Gestión de RRHH	Sistema de Recursos Humanos	Conocer las normatividad aplicada en la nueva gestión de RRHH
10	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Conocer las normas que rigen el Control Interno en el Perú y consecuentemente los riesgos a los que está expuesta la UNFV.	Sistema de Control Interno	Identificar y prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción a través de la implementación del SCI.

Requerimientos de Necesidades de capacitación por U.O. considerando el objetivo de la capacitación

Cuadro N°5  
Resumen de requerimientos

N°	Órgano O Unidad Orgánica	Describa La Función Del Perfil De Puesto U Objetivo Del Órgano O Unidad Orgánica Al Que Aporta La Capacitación	Nombre De La Acción De La Capacitación	Objetivo De La Capacitación
				De Aprendizaje
11	OFICINAS CENTRALES - ORGANOS DESCENCONTRADOS	Mantener procedimientos apropiados conforme a la Ley	Derecho Administrativo y Procedimiento Administrativo general	Actualizar conocimientos de acuerdo a las últimas modificaciones a la Ley 27444
12	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ÓRGANO SDESCENCONTRADOS	Conocer los principales pasos para iniciar un proyecto de digitalización de documentos	Digitalización de archivos y documentos	Aprender el proceso de digitalización de documentos
13	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCENCONTRADOS	Elaborar adecuadamente las Especificaciones técnicas	Elaboración de Especificaciones Técnicas	Dominar el proceso de elaboración de Especificaciones Técnicas
14	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCENCONTRADOS	Elaborar correcta y oportunamente el POI	Elaboración del POI	Dominar el proceso de elaboración del POI
15	OFICINA DE PATRIMONIO	Controlar bienes, sanearlos, administrarlos y finalmente disponerlos	Gestión Control Patrimonial	Mejorar la gestión patrimonial de la UNFV.
16	FACULTADES	Mejorar el servicio a los alumnos y público en general	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Impulsar la efectividad organizacional en los procesos de atención y servicio al cliente
17	ORGANOS DESCENCONTRADOS	Mejorar la atención al cliente para fidelizarlos	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Brindar una atención eficiente al público usuario
18	OFICINAS CENTRALES	Mejorar la atención al cliente interno y externo	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Reflexionar sobre qué es la calidad de servicio e identificar mejoras

Requerimientos de Necesidades de capacitación por U.O. considerando el objetivo de la capacitación

Cuadro N°6  
Resumen de requerimientos

N°	Órgano O Unidad Orgánica	Describa La Función Del Perfil De Puesto U Objetivo Del Órgano O Unidad Orgánica Al Que Aporta La Capacitación	Nombre De La Acción De La Capacitación	Objetivo De La Capacitación
				De Aprendizaje
19	FIIS - CCNN- FOPCA - PSICOLOGÍA - FCE	Facilitar los procedimientos de inferencia estadística, mediante la herramienta de software IBM SPSS STATISTICS.	SPSS	Adquisición de competencias y habilidades para el análisis de datos con SPSS,
20	FAC. DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS FAC. DE MEDICINA HIPÓLITO UNANUE FAC. DE ODONTOLOGÍA FAC. DE TECNOLOGÍA MÉDICA	Fortalecer la aplicación de los principios de Bioseguridad	Bioseguridad y prevención de riesgos en laboratorios	Reducir al mínimo los riesgos de quienes trabajan en laboratorios, de otras personas y de la comunidad en general.
21	FACULTADES	Orientar en la prestación de servicios bibliotecarios y en la gestión de la atención al usuario	Gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias	Adecuar nuestros servicios hacia los usuarios, para ofrecer un servicio de calidad que repercute en la satisfacción de usuario.
22	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Fortalecer la actitud de servicio, la tolerancia y flexibilidad y el compromiso institucional,	Ética en función pública	Mejorar el manejo de dilemas éticos presentes en la toma de decisiones propias del ejercicio de la función pública
23	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Gestión por procesos en la UNFV en el marco de la Modernización del Estado	Gestión por Procesos en la UNFV en el marco de la Política Nacional de Modernización del estado	Contribuir en la implantación de la gestión por procesos en la UNFV.

Requerimientos de Necesidades de capacitación por U.O. considerando el objetivo de la capacitación

En los cuadros adjuntos se anexa la Matriz del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación – DNC de nuestra Universidad.

Cuadro N°7

MATRIZ DNC – N°1

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	DESCRIBA LA FUNCIÓN DEL PERFIL DE PUESTO U OBJETIVO DEL ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA AL QUE PERTENECE	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	CODIGO DE PRIORIDAD	RANGO DE PERTINENCIA	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN		NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO INDIVIDUAL	
										De Aprendizaje	De Desempeño				Costos Directos	Costos Indirectos
1	OCLSA	OCLSA - OPPS - OADQUIS - OAD	VARIOS	Actualizar conocimientos relacionados al Sistema de Contrataciones del Estado	Contrataciones del Estado	Formación laboral	Curso taller	C1	8	Implementar las estrategias para optimizar los procesos acorde a la nueva normativa de Contrataciones		Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 78.00	S/. 50.45
2	SECRETARIA GENERAL	Técnico Administrativo Oficinista II Secretaria III Especialista en archivo II Técnico en Archivo II	VARIOS	Fortalecer e innovar la capacidad operativa de gestión académica y administrativa.	Digitalización de archivos y documentos	Formación Laboral	Curso taller	C1	8	Iniciar el proceso de digitalización de archivos.		Reacción aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 52.00	S/. 45.97
3	DIGA - OCEF - OCLSA - OP - CEUCI	Directivos funcionarios técnicos administrativos	VARIOS	Iniciar la implementación de un sistema integrado para la UNFV	SIGASistema Integrado de Gestión Administrativa	Formación laboral	Curso Taller	C1	8	Conocer y dominar el manejo operativo del sistema con las precisiones adoptadas en la normativa vigente.		Reacción Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 90.00	S/. 68.80
4	DIGA - OCPL - OCLSA - OCIDF	Condoni Quispe José, Ponce Vega Luis, Alvies Ormontes Berenice, Camión Valle Cesar, Luzuriaga Yusra Rubén, Trujillo Simón Walter, Ninahuaman Núñez Carlos, Rodríguez Malma Miriam, De La Cruz Almeida Eduardo, Lara Ceroni Carmen, Rodríguez Zapata María	VARIOS	Ampliar y/o modernizar la infraestructura académica y administrativa de la UNFV	Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Formación Laboral	Curso Taller	C1	8	Conocer el nuevo Sistema de Inversión Pública - INVIERTE.PE para lograr la certificación de los proyectos de inversión		Reacción aprendizaje	Presencial	III Trimestre	S/. 1,000.00	S/. 0.00
5	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Transversal	VARIOS	Promover la integración, la cohesión, la unidad, entre las áreas Académicas y Administrativas para mejorar el clima productivo.	Taller de Integración, Cohesión, Confianza y Comunicación de las áreas académicas y administrativas para el fortalecimiento del trabajo en equipo	Formación Laboral	Seminario Taller	C1	8	Mejorar los niveles de integración, compromiso, sentido de pertenencia y trabajo en equipo.		Reacción	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 50.00	S/. 15.90
6	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Oficina de Asuntos Administrativos, Asistente Administrativo	VARIOS	Realizar requerimientos y hacer seguimiento de los procesos acorde a la Ley de Contrataciones del Estado y modificaciones	Contrataciones del Estado	Formación Laboral	Curso taller	C1	7	Actualizar los conocimientos de acuerdo a las últimas modificaciones de la Ley		Reacción y Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 78.00	S/. 50.45
7	EDITORIAL UNIVERSITARIA	Técnico en Artes Gráficas	Valladolid Celi Luis Marín	Desarrollar la creatividad para elaborar soluciones de comunicación visual	Diseño Gráfico Editorial	Formación laboral	Curso de Especialización	C1	7	Diseñar material gráfico requerido por las distintas U.O. de la UNFV.		Reacción Aprendizaje Aplicación	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 1,200.00	S/. 0.00

Cuadro N°8

MATRIZ DNC – N°2

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	DESCRIBA LA FUNCIÓN DEL PERFIL DE PUESTO U OBJETIVO DEL ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA AL QUE ABORDA LA	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	CODIGO DE PRIORIDAD	RANGO DE PERTINENCIA	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN		NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO INDIVIDUAL	
										De Aprendizaje	De Desempeño				Costos Directos	Costos Indirectos
8	OCPL	Director de Sistema Administrativo IV Director de Sistema Administrativo II Analista de Sistemas	Alvites Omontes Berenice Amparo, Carrión Valle Cesar Salustiano, Alarcón Tenorio Luisa	Elaborar los Planes estratégicos y presupuestos con un enfoque a resultados.	Planeamiento y presupuestos en el marco de la gestión por resultados	Formación Laboral	Curso de especialización	C1	7	Conocer el manejo de las metodologías e instrumentos de presupuesto por resultados, así como Conocer los programas estratégicos actuales.		Reacción y Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 1,000.00	S/. 0.00
9	OFICINA CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS	VARIOS	VARIOS	Conocer las normatividad y prácticas en la Gestión de RRHH	Sistema de Recursos Humanos	Formación Laboral	Curso de Especialización	C1	7	Conocer las normatividad aplicada en la nueva gestión de RRHH		Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 312.00	S/. 141.60
10	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Directivos, Funcionarios, Jefes de Oficinas Centrales y órganos des concentrados	VARIOS	Conocer las normas que rigen el Control Interno en el Perú y consecuentemente los riesgos a los que está expuesta la UNFV.	Sistema de Control Interno	Formación Laboral	Curso	C1	6	Identificar y prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción a través de la implementación del SCI.		Reacción y Aprendizaje	Presencial	IV TRIMESTRE	S/. 104.00	S/. 92.40
11	OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficinas Centrales y órganos des concentrados, Secretaria Académica de Facultades	Gutiérrez Meza Luis Jesús - Paredes Valdez Gladys Isabel- Cárdenas Cuzcano Enrique - Ruiz Almeida Ramiro Ignacio - Via Zapata Rosa Guisella - Vega Mucha Enrique Iván - Regalado Bafael Mónica Rosa	Mantener procedimientos apropiados conforme a la Ley	Derecho Administrativo y Procedimiento Administrativo general	Formación Laboral	Curso de especialización	C1	6	Actualizar conocimientos de acuerdo a las últimas modificaciones a la Ley 27444		Reacción Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 850.00	S/. 0.00
12	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Técnico Administrativo Secretarías Bibliotecólogo Oficinistas auxiliares de administración	VARIOS	Conocer los principales pasos para iniciar un proyecto de digitalización de documentos	Digitalización de archivos y documentos	Formación Laboral	Curso Taller	C1	6	Aprender el proceso de digitalización de documentos		Reacción y Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 52.00	S/. 45.97
13	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Jefe de Asuntos Administrativos Jefe de Planificación	VARIOS	Elaborar adecuadamente las Especificaciones técnicas	Elaboración de Especificaciones Técnicas	Formación Laboral	Curso taller	C1	6	Dominar el proceso de elaboración de Especificaciones Técnicas		Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 0.00	S/. 56.45
14	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCONCENTRADOS	Jefe de Asuntos Administrativos Jefe de Planificación	VARIOS	Elaborar correcta y oportunamente el POI	Elaboración del POI	Formación Laboral	Curso taller	C1	6	Dominar el proceso de elaboración del POI		Reacción	Presencial	III Trimestre	S/. 0.00	S/. 56.45

Cuadro N°9

MATRIZ DNC – N°3

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	DESCRIBA LA FUNCIÓN DEL PERFIL DE PUESTO U OBJETIVO DEL ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA AL QUE APORTA LA	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	CODIGO DE PRIORIDAD	RANGO DE PERTINENCIA	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN		NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO INDIVIDUAL	
										De Aprendizaje	De Desempeño				Costos Directos	Costos Indirectos
15	OFICINA DE PATRIMONIO	Asistente Administrativo II - Asistente en Servicio Jurídico II	Ortiz Maldonado Guillermo Ysaac, Díaz Romero José Joel, Rijojes Sedano Luis Alberto, Apestequi Pineda Edgar Alfonso	Controlar bienes, sanearlos, administrarlos y finalmente disponerlos	Gestión Control Patrimonial	Formación laboral	Curso o taller	C1	6	Mejorar la gestión patrimonial de la UNFV.		Reacción Aprendizaje Aplicación	Presencial	II Trimestre	S/. 550.00	S/. 0.00
16	FACULTADES	Secretaría IV, Secretaría III, Oficinistas Técnico en Biblioteca Resp. Atención al público	VARIOS	Mejorar el servicio a los alumnos y público en general	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Formación laboral	Curso o taller	C1	6	Impulsar la efectividad organizacional en los procesos de atención y servicio al cliente		Reacción	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 86.40	S/. 39.58
17	ORGANOS DESCENTRADOS	Resp. Atención al público	VARIOS	Mejorar la atención al cliente para fidelizarlos	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Formación laboral	Curso o taller	C1	6	Brindar una atención eficiente al público usuario		Reacción	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 86.40	S/. 39.58
18	OFICINAS CENTRALES	Resp. Atención al público	VARIOS	Mejorar la atención al cliente interno y externo	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Formación laboral	Curso o taller	C1	6	Reflexionar sobre qué es la calidad de servicio e identificar mejoras		Reacción	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 86.40	S/. 39.58
19	FIS - CCNN- FOPCA- PSICOLOGÍA - FCE	Directores, jefes, profesionales secretarías, técnicos, auxiliares administrativos	VARIOS	Facilitar los procedimientos de inferencia estadística, mediante la herramienta de software IBM SPSS STATISTICS.	SPSS	Formación Laboral	Curso Taller	C1	5	Adquisición de competencias y habilidades para el análisis de datos con SPSS.		Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 180.00	S/. 105.60
20	FAC. DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS FAC. DE MEDICINA HIPÓLITO UNANUE FAC. DE ODONTOLOGÍA FAC. DE TECNOLOGÍA MÉDICA	Técnicos de laboratorio	VARIOS	Fortalecer la aplicación de los principios de Bioseguridad	Bioseguridad y prevención de riesgos en laboratorios	Formación Laboral	Curso o Taller	C1	5	Reducir al mínimo los riesgos de quienes trabajen en laboratorios, de otras personas y de la comunidad en general.		Reacción aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 300.00	S/. 68.77
21	FACULTADES	Jefe de Servicios Académicos, Bibliotecario, téc. en biblioteca, Coord. docente de biblioteca, Auxiliar de biblioteca o Resp. De Biblioteca	VARIOS	Orientar en la prestación de servicios bibliotecarios y en la gestión de la atención al usuario	Gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias	Formación Laboral	Curso o Taller	C1	5	Adecuar nuestros servicios hacia los usuarios, para ofrecer un servicio de calidad que repercuta en la satisfacción de usuario.		Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 112.00	S/. 91.93
22	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DESCENTRADOS	Transversal	VARIOS	Fortalecer la actitud de servicio, la tolerancia y flexibilidad y el compromiso institucional,	Etica en función pública	Formación Laboral	Curso o taller	C1	4	Mejorar el manejo de dilemas éticos presentes en la toma de decisiones propias del ejercicio de la función pública		Reacción y Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 160.00	S/. 72.04
23	FACULTADES CENTRALES ORGANOS DESCENTRADOS	Directivos, Funcionarios, Jefes de Oficinas Centrales y órganos descentrados	VARIOS	Gestión por procesos en la UNFV en el marco de la Modernización del Estado	Gestión por Procesos en la UNFV en el marco de la Política Nacional de Modernización del estado	Formación laboral	Curso o taller	D	8	Contribuir en la implantación de la gestión por procesos en la UNFV.		Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 213.33	S/. 96.83

### 3. CAPACITACIÓN

#### 3.1. Acciones de capacitación

Para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP se determinó la pertinencia de las Acciones de Capacitación de las diferentes unidades orgánicas, considerando los rangos establecidos en el anexo 2 de la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas”

**Gráfico N°6**  
**Pertinencia de la capacitación**

Beneficio de la Acción de Capacitación	Tipo de función del servidor	Objetivo de la Capacitación
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Beneficio Alto</li> <li>•Beneficio Intermedio</li> <li>•Beneficio Bajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sustantivas o de administración interna</li> <li>•Directivas</li> <li>•De Soporte o Complemento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desempeño</li> <li>•Aprendizaje (conocimiento y habilidades)</li> <li>•Aprendizaje (solo conocimiento)</li> </ul>

En el presente año se contemplan 19 acciones de capacitación de los cuales siete (7) se realizarán como capacitación externa para cubrir necesidades de capacitación en temas específicos de las diferentes unidades orgánicas, un (1) evento de integración transversal y once (11) acciones de capacitación interna (in house), los cuales serán organizados por la Oficina de Desarrollo Humano con cargo a la asignación presupuestal destinada para tal fin.

**Cuadro N°10**  
**Acciones de Capacitación**

Descripción	Programa	Tipo de evento
Capacitación externa	Derecho Administrativo y Procedimiento Administrativo general	Curso Taller
	Diseño Gráfico Editorial	Curso de especialización
	Gestión Control Patrimonial	Curso
	Planeamiento y presupuesto en el marco de la gestión por resultados	Curso de Especialización
	Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Curso taller
	Ética en función pública	Curso taller
	Gestión por Procesos en la UNFV en el marco de la Política Nacional de Modernización del estado	Curso taller

**Cuadro N°11**  
**Acciones de Capacitación**

Descripción	Programa	Tipo de evento
Capacitación interna (in house)	Bioseguridad y prevención de riesgos en laboratorios	Curso Taller
	Nueva Normativa de Contrataciones (Ley y Reglamento)	Curso Taller
	Digitalización de archivos y documentos	Curso Taller
	Elaboración de Especificaciones Técnicas	Curso Taller
	Elaboración del POI	Curso Taller
	Gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias	Curso Taller
	SIGA Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Curso taller
	Sistema de Control Interno	Curso taller
	Sistema de Recursos Humanos	Curso de Especialización
	SPSS	Curso taller
Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Curso taller	

**Cuadro N°12**  
**Acciones de Capacitación**

Descripción	Programa	Tipo de evento
Capacitación transversal	Taller de Integración, Cohesión, Confianza y Comunicación de las áreas académicas y administrativas para el fortalecimiento del trabajo en equipo	Seminario Taller

**Cuadro N°13**  
**Acciones de Capacitación**

Tipo de evento	Cantidad
Curso taller	15
Seminario taller	1
Curso de Especialización	3

En los cuadros adjuntos, a través de la Matriz de PDP, instrumento para la sistematización de los requerimientos de capacitación, se detalla el contenido del Plan de Desarrollo de las Personas - PDP 2017

**Universidad Nacional Federico Villarreal**  
**Plan De Desarrollo De Las Personas (PDP)**

**Cuadro N°14**

**MATRIZ DE PDP – N°1**

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	CODIGO DE PRIORIDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL	
													Costos Directos	Costos Indirectos
1	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENTRADOS	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Oficina de Asuntos Administrativos, Asistente Administrativo I	VARIOS	40	A3	Contrataciones del Estado	Formación laboral	Curso taller	C1	Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 3,120.00	S/. 2,018.00
2	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENTRADO	Técnico Administrativo Oficinista II Secretaria III Especialista en archivo II Técnico en Archivo II	VARIOS	60	G2	Digitalización de archivos y documentos	Formación Laboral	Curso taller	C1	Reacción aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 3,120.00	S/. 2,758.00
3	DIGA - OCEF - OCLSA - OP - CEUCI	Directivos funcionarios técnicos administrativos	VARIOS	40	S/C	SIGA Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Formación laboral	Curso Taller	C1	Reacción Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 3,600.00	S/. 2,752.00
4	DIGA - OCPL - OCLSA - OCIDF	VARIOS	Condoni Quispe José, Ponce Vega Luis, Alviles Omontes Berenice, Carrón Valle Cesar, Luzuriaga Y uca Rubén, Trujillo Simón Walter, Ninahuan Núñez Carlos, Rodríguez Mallma Miriam, De La Cruz Almeyda Eduardo, Lara Ceroni Carmen, Rodríguez Zapata María	11	A2	Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Formación Laboral	Curso Taller	C1	Reacción aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 11,000.00	S/. 0.00
5	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENTRADOS	Transversal	VARIOS	400	S/C	Taller de Integración, Cohesión, Confianza y Comunicación de las áreas académicas y administrativas	Formación Laboral	Seminario Taller	C1	Reacción	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 20,000.00	S/. 6,360.00
6	EDITORIAL UNIVERSITARIA	Técnico en Artes Gráficas	Valladolid Celi Luis Martin	1	S/C	Diseño Gráfico Editorial	Formación laboral	Curso de Especialización	C1	Reacción Aprendizaje Aplicación	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 1,200.00	S/. 0.00
7	OCPL	Director de Sistema Administrativo IV Director de Sistema Administrativo II Analista de Sistemas	Alviles Omontes Berenice Amparo, Carrón Valle Cesar Salustiano, Alarcón Tenorio Luisa	3	A1	Planeamiento y presupuestos en el marco de la gestión por resultados	Formación Laboral	Curso de especialización	C1	Reacción y Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 3,000.00	S/. 0.00
8	OFICINA CENTRAL DE RECURSOS HUMANOS	VARIOS	VARIOS	20	B2	Sistema de Recursos Humanos	Formación Laboral	Curso de Especialización	C1	Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 6,240.00	S/. 2,832.00
9	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENTRADOS	Directivos, Funcionarios, Jefes de Oficinas Centrales y órganos des concentrados	VARIOS	30	B7	Sistema de Control Interno	Formación Laboral	Curso taller	C1	Reacción y Aprendizaje	Presencial	IV TRIMESTRE	S/. 3,120.00	S/. 2,772.00
<b>SUBTOTAL 1</b>													<b>S/. 54,400.00</b>	<b>S/. 19,492.00</b>

Cuadro N°15

MATRIZ DE PDP – N°2

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	CODIGO DE PRIORIDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL	
													Costos Directos	Costos Indirectos
10	OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENSTRADOS	Funcionarios, Directivos, Jefes de Oficinas Centrales y órganos des concentrados, Secretaria Académica de Facultades	Gutiérrez Meza Luis - Paredes Valdez Gladys - Cárdenas Cuzcano Enrique - Ruiz Almeida Ramiro - Via Zapata Rosa - Vega Mucha Enrique - Regalado Rafael - Mónica Rosa	6	S/C	Derecho Administrativo y Procedimiento Administrativo general	Formación Laboral	Curso de especialización	C 1	Reacción Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 5,100.00	S/. 0.00
11	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENSTRADOS	Jefe de Asuntos Administrativos Jefe de Planificación	VARIOS	40	A3	Elaboración de Especificaciones Técnicas	Formación Laboral	Curso taller	C 1	Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 0.00	S/. 2,258.00
12	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENSTRADOS	Jefe de Asuntos Administrativos Jefe de Planificación	VARIOS	40	A3	Elaboración del POI	Formación Laboral	Curso taller	C 1	Reacción	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 0.00	S/. 2,258.00
13	OFICINA DE PATRIMONIO	Asistente Administrativo II - Asistente en Servicio Jurídico II	Ortiz Maldonado Guillermo Ysaac, Díaz Romero José Joel, Riojas Sedano Luis Alberto, Apesegui Pineda Edgar Alfonso	4	B7	Gestión Control Patrimonial	Formación laboral	Curso	C 1	Reacción Aprendizaje Aplicación	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 2,200.00	S/. 0.00
14	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENSTRADOS	Secretaría IV, Secretaria III Oficinistas Técnico en Biblioteca Resp. Atención al público	VARIOS	100	S/C	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Formación laboral	Curso taller	C 1	Reacción	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 8,640.00	S/. 3,958.00
15	FIIS - CCNN- FOPCA - PSICOLOGÍA - FCE	Directores, jefes, profesionales secretarías, técnicos, auxiliares administrativos	VARIOS	20	S/C	SPSS	Formación Laboral	Curso Taller	C 1	Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 3,600.00	S/. 2,112.00
16	FAC. DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS FAC. DE MEDICINA HIPÓLITO UNANUE FAC. DE ODONTOLOGÍA FAC. DE TECNOLOGÍA MÉDICA	Técnicos de laboratorio	VARIOS	30	S/C	Biosseguridad y prevención de riesgos en laboratorios	Formación Laboral	Curso Taller	C 1	Reacción aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 9,000.00	S/. 2,063.00

Cuadro N°16

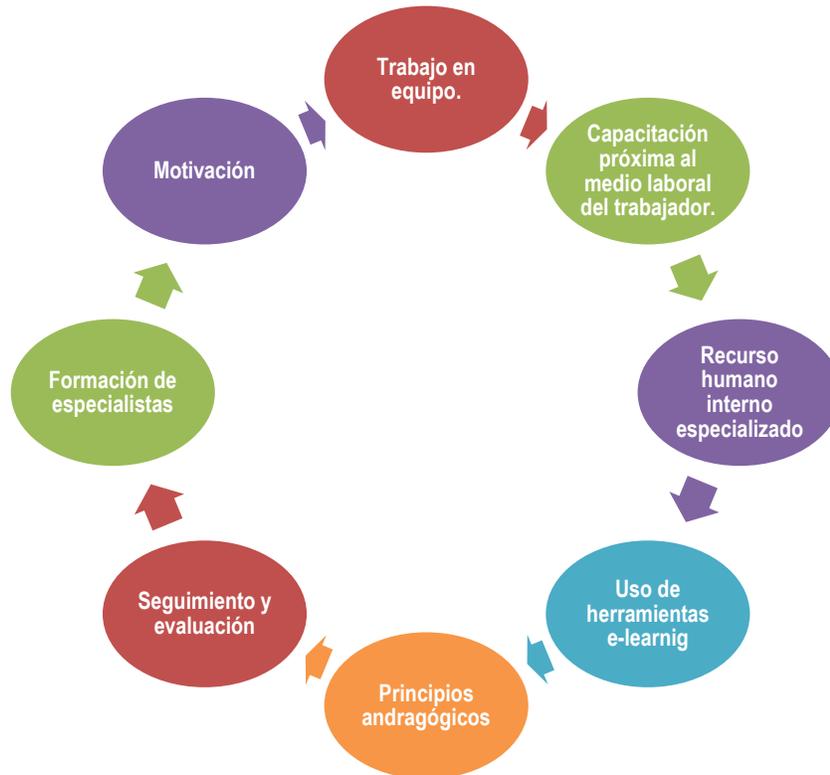
**MATRIZ DE PDP – N°3**

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	CODIGO DE PRIORIDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL	
													Costos Directos	Costos Indirectos
17	FACULTADES	Jefe de Servicios Académicos, Bibliotecario, téc. en biblioteca, Coordinador de biblioteca, Auxiliar de biblioteca o Resp. De Biblioteca	VARIOS	30	S/C	Gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias	Formación Laboral	Curso Taller	C 1	Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 3,360.00	S/. 2,758.00
18	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENTRADOS	Transversal	VARIOS	90	S/C	Ética en función pública	Formación Laboral	Seminario Taller	C 1	Reacción y Aprendizaje	Presencial	III TRIMESTRE	S/. 14,400.00	S/. 6,484.00
19	FACULTADES OFICINAS CENTRALES ORGANOS DES CONCENTRADOS	Directivos, Funcionarios, Jefes de Oficinas Centrales y órganos desconcentrados	VARIOS	60	B1	Gestión por Procesos en la UNFV en el marco de la Política Nacional de Modernización del	Formación laboral	Curso taller	D	Reacción Aprendizaje	Presencial	II TRIMESTRE	S/. 12,800.00	S/. 5,810.00
												<b>SUBTOTAL TOTAL 2</b>	<b>S/. 113,500.00</b>	<b>S/. 47,193.00</b>
												<b>TOTAL</b>	<b>S/. 160,693.00</b>	

### 3.2. Estrategias de Capacitación

Gráfico N°7

Estrategias



**a) Motivación.**

Considerando que la motivación es la fuerza que induce a las personas a actuar, que orienta y regula su conducta e influye en su voluntad para ejecutar una tarea superando dificultades, cada acción de capacitación considerará el impacto emocional para sensibilizar e internalizar el objetivo que se persigue con la acción de capacitación.

**b) Trabajo en equipo.**

Capacitación participativa y transformadora del medio laboral; es decir, los participantes efectuarán debate y desarrollarán trabajos en equipos, guiados por un expositor especializado, analizarán las diferentes realidades y como mejorarlo, mediante la elaboración de productos, vinculando la teoría con la práctica.

**c) Capacitación próxima al medio laboral del trabajador.**

Se prevé llevar la capacitación, en la medida de lo posible, próximo al centro de labor de los trabajadores, para evitar el abandono de sus labores horas antes del horario del evento y ver in situ su realidad para mejorarla con el asesoramiento del especialista.

- d) Aprovechamiento del recurso humano interno capacitado en la especialidad o tema.**  
La estrategia de lograr productos va a requerir el conocimiento experto existente, la participación del personal capacitado en años anteriores, quienes podrán asumir la responsabilidad de liderar los grupos de trabajo para el logro de metas en este caso los productos señalados.
- e) Formación de especialistas.**  
Se formentará la especialización del servidor en temas prioritarios para la UNFV; como los Sistemas Administrativos del Estado y en temas relacionados a la prestación de servicios a los usuarios.
- f) Seguimiento y evaluación de las capacitaciones**  
Se realizará seguimiento y evaluación al personal que participe en las capacitaciones tanto interna y externa para medir los niveles de aprendizaje.
- g) Capacitación complementada con herramientas e-learnig (aula virtual de capacitación).**  
Los eventos de capacitación interna se complementarán con el uso de herramientas de tecnología e-learnig, a través del aula virtual de capacitación, se entregará material bibliográfico, enlaces de web, así como debates en foros e incluso examen, si el sílabo del curso de capacitación lo establece.
- h) Soporte en principios andragógicos**  
Considerando la brecha generacional de nuestra institución donde más del 40% de trabajadores administrativos tiene más de 50 años, la capacitación estara sustentada en un principio andragógico (aprendizaje del adulto) y en herramientas de gestión del conocimiento.

### 3.3. Acciones de Capacitación Interna (In House) y externa

Esta modalidad de capacitación se orienta al cierre de brechas y desarrollo con la finalidad de atender las necesidades de capacitación identificadas y priorizadas en el diagnóstico, se atenderá por medio de cursos organizados por la Oficina Central de Recursos Humanos a través de la Oficina de Desarrollo Humano, para lo cual se contratará los servicios de consultores y expositores especializados según perfil requerido para cada evento.

El pago a los expositores se realizará en función del grado académico, la experiencia profesional y especialidad en el tema y el número de horas a dictarse.

Para el presente año se ha priorizado la capacitación interna que comprende once (11) eventos de capacitación.

La capacitación externa tiene como objetivo capacitar al servidor civil de la UNFV con el propósito de cerrar brechas de conocimientos sobre temas específicos y actualizar conocimientos de acuerdo a la normatividad vigente y/o modificada, considerando la naturaleza de las funciones y el puesto que ocupa del beneficiario de la capacitación.

**Cuadro N°17**  
**Acciones de capacitación interna y externa**

Nº	Programa	Tipo de evento	Cantidad Total de Beneficiarios
1	Bioseguridad y prevención de riesgos en laboratorios	Curso Taller	30
2	Nueva Normativa de Contrataciones (Ley y Reglamento)	Curso Taller	40
3	Derecho Administrativo y Procedimiento Administrativo general +	Curso Taller	6
4	Digitalización de archivos y documentos	Curso Taller	60
5	Diseño Gráfico Editorial +	Curso de especialización	1
6	Elaboración de Especificaciones Técnicas	Curso Taller	40
7	Elaboración del POI	Curso Taller	40
8	Gestión Control Patrimonial +	Curso Taller	4
9	Gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias	Curso Taller	30
10	Planeamiento y presupuesto en el marco de la gestión por resultados +	Curso de Especialización	3
11	SIGA Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Curso Taller	40
12	Sistema de Control Interno	Curso Taller	30
13	Sistema de Recursos Humanos	Curso de Especialización	20
14	Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones +	Curso Taller	11
15	SPSS	Curso Taller	20
16	Técnicas de atención al usuario y calidad del servicio	Curso Taller	100
17	Ética en función pública +	Curso Taller	90
18	Gestión por Procesos en la UNFV en el marco de la Política Nacional de Modernización del estado +	Curso Taller	60

+ Capacitación externa

### 3.4. Capacitación Transversal

Modalidad de capacitación masiva de libre acceso para todo el personal docente y administrativo, orientado a mejorar las competencias cardinales, los niveles de integración, trabajo en equipo, empatía, comunicación, donde los participantes identifiquen la importancia y las ventajas de integrar equipos de trabajo, reconociendo las habilidades, responsabilidades y retos relacionados a fin de crear equipos de trabajo integrados y buen clima laboral para lograr mejores resultados institucionales.

**Cuadro N°18**  
**Capacitación Transversal**

Nº	Programa	Tipo de evento	Cantidad Total de Beneficiarios
1	Taller de Integración, Cohesión, Confianza y Comunicación de las áreas académicas y administrativas para el fortalecimiento del trabajo en equipo	Seminario Taller	400

### 3.5. Pasantías Internacionales.

El presupuesto previsto para movilidad del personal administrativo asciende a S/.27,200 nuevos soles según Oficio N° 095-2017-OCRNICT-UNFV del 13 de marzo de 2017, para cuatro (4) servidores administrativos realicen una estancia de diez (10) días en una Universidad de América Latina.

La implementación del programa está a cargo de la Oficina Central de Relaciones Nacionales e Internacionales y Cooperación Técnica, de acuerdo a su Plan Operativo Institucional y Presupuesto 2017, la elección de los trabajadores, el establecimiento de los requisitos, el seguimiento y supervisión estará a cargo del Comité de Planificación de la Capacitación de la UNFV.

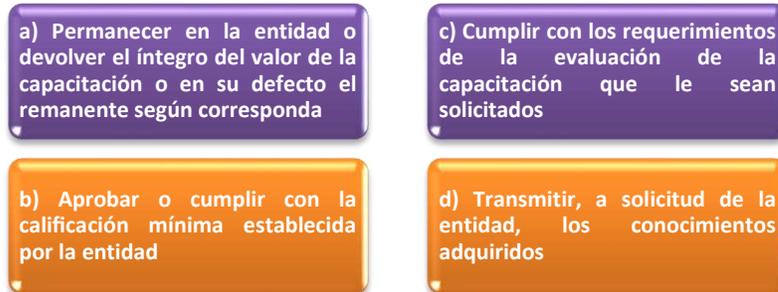
## 4. COMPROMISOS Y PENALIDADES

### 4.1 Compromisos

Todos los beneficiarios de capacitación firmarán “La ficha de inscripción y compromiso de capacitación” como Declaración Jurada, suscrita antes de iniciar la capacitación, en la cual asumirá compromisos o penalidades en caso de incumplimiento.

**Gráfico N°8**

**Compromisos que asumen los Beneficiarios de capacitación**



Permanecer en la entidad: El beneficiario de capacitación debe permanecer en la entidad por un tiempo determinado en función al valor de la capacitación calculado, conforme a lo determinado en la Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”

**Cuadro N° 19**

**Valor de la Capacitación para determinar la duración del Tiempo de permanencia**

Valor de la Capacitación	Tiempo de permanencia
Menor o igual a 1/3 UIT	Doble de tiempo de duración de la capacitación en días + 30 días calendario
Mayor a 1/3 UIT hasta 2/3 UIT	Doble de tiempo de duración de la capacitación en días + 60 días calendario
Mayor a 2/3 UIT hasta 1 UIT	Doble de tiempo de duración de la capacitación en días + 120 días calendario

El Valor de la capacitación se calcula de acuerdo a lo siguiente:

**Cuadro N° 20**  
**Valor de la capacitación**

Horario de capacitación	Valor de la Capacitación (VC)
Fuera de la jornada de servicio	Suma de los costos directos e indirectos.
Dentro de la jornada de servicio	Suma de los costos directos e indirectos más la equivalencia en costo por hora del beneficiario de capacitación en función de su remuneración mensual por la cantidad de horas de la jornada de servicio afectada

## 4.2 Penalidades

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos en la “La ficha de inscripción y compromiso de capacitación”, la OCRH a través de la Oficina de Desarrollo Humano aplicará las penalidades determinadas para cada caso, previa información al Comité de Planificación de la Capacitación, conforme al cuadro siguiente:

**Cuadro N°21**  
**Penalidades de acuerdo al compromiso incumplido**

Devolver el Valor de la Capacitación (VC) o el Remanente del Valor de la Capacitación (RVC), según corresponda.
Suspender la participación como beneficiario de capacitación en una nueva acción de capacitación hasta que haya pasado seis (06) meses de finalizada la capacitación y registro de la penalidad en el Legajo del Servidor.
Registro del incumplimiento del compromiso en el Legajo del Servidor.

## 5. EVALUACIÓN

Para medir los resultados de las acciones de capacitación ejecutadas con la finalidad de evaluar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del PDP anualizado y para contar con información para la mejora de la gestión de la capacitación, se aplicará evaluación de niveles de reacción y aprendizaje, la evaluación de aplicación será implementada progresivamente.

➤ **Evaluación al nivel de reacción – Satisfacción**

Con el propósito de evaluar la satisfacción de los participantes y contar con información para mejorar la planificación, organización y ejecución de las acciones de capacitación, se aplicará la evaluación por reacción al 100% de los eventos de capacitación interna programados a través del formato elaborado para tal fin, “Formato de Evaluación por Reacción”. Los resultados se procesarán y formarán parte del informe final del evento.

➤ **Evaluación al nivel de aprendizaje.**

Herramienta para medir los conocimientos adquiridos en la actividad de capacitación, se aplicará al inicio y término de la acción de capacitación, lo cual permitirá determinar el grado en que los participantes asimilaron los conocimientos impartidos. Se aplicará al 100% de los eventos de tipo curso, curso taller y cursos de especialización del programa de capacitación

Se utilizarán pruebas de conocimientos preparadas por el expositor del evento orientado a medir los conocimientos y las competencias adquiridas. Los resultados se procesarán y formarán parte del informe final del evento.

- Solo se certificará a quienes aprueben la evaluación al finalizar el evento y cuente con asistencia reglamentaria, a los aprobados que no cuenten con asistencia mínima se les entregará una constancia de participación, los desaprobados no reciben documento alguno y se les aplicara la penalidad correspondiente.
- Para los cursos externos se evaluará con la herramienta de medición que proponga el proveedor de la capacitación, previa coordinación con la OCRH.

➤ **Evaluación al nivel de aplicación.**

Se medirá si los participantes están aplicando en su puesto de trabajo los conocimientos recibidos en los eventos de capacitación a los que asistieron, el beneficiario de la capacitación elaborará un documento en la cual detallará las actividades que se compromete a desarrollar culminada la capacitación, en un plazo no mayor a seis (6) meses, documento que debe ser validado por el jefe inmediato, quien será el responsable de hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades detalladas y ser presentado en la Oficina Central de Recursos Humanos. Los resultados se procesarán anualmente y se informará a la DIGA

## 6. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Las acciones de capacitación programadas en el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2017 serán financiadas con la fuente de financiamiento de recursos directamente recaudados (RDR) con cargo al presupuesto de capacitación de la Oficina Central de Recursos Humanos aprobado en el presupuesto institucional 2017. El resumen por modalidades de capacitación se muestra en el cuadro siguiente:

### PRESUPUESTO DEL PDP ANUALIZADO 2017

Nº	Tipo de Capacitación	S/. Importe
1	Programa de Capacitación Interna y externa	134,333.00
2	Programa de Capacitación Transversal	26,360.00
	<b>Total anual :</b>	<b>160,693.00</b>

## 7. ANEXOS

**ANEXO Nº1: FICHAS TÉCNICAS MÍNIMAS DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN**

- **CAPACITACIÓN INTERNA**
- **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TRANSVERSAL.**

**ANEXO Nº2: FORMATO DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE REACCIÓN.**

**ANEXO Nº5: FORMATO DE INSCRIPCIÓN Y COMPROMISO DE CAPACITACIÓN**

**1. CURSO TALLER**  
**BIOSEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LABORATORIOS**

1. **Objetivo.**  
Proporcionar a los participantes los conocimientos teóricos-prácticos que permita desarrollar en forma óptima su desempeño en laboratorios, partiendo del diagnóstico, mejoras a implementar y las medidas de seguridad a aplicar, considerando los requisitos o parámetros reconocidos en las normas para la acreditación ISO 17025.
2. **Población Objetivo.**  
Técnicos de laboratorio
3. **Estimado De Participantes.**  
Se proyecta capacitar a 30 servidores
4. **Metodología**  
Metodología teórico-práctico en aula, haciendo uso de medios audiovisuales y pizarra. Incluye sesiones expositivas complementadas con material de apoyo, lecturas y talleres de casos para la aplicación del contenido del curso en experiencias reales.  
El docente hará uso de la *Andragogía* como técnica pedagógica, enfatizando en que el participante desarrolle competencias que lo hagan exitoso en su ambiente, que la capacitación sea un medio para resolver tareas o situaciones de ámbito laboral.
5. **Temario mínimo.**
  - La acreditación de laboratorios  
Evaluación de la conformidad  
Sistemas de calidad, la exigencia  
Acreditación de laboratorios según ISO 17025  
Actualización de funciones y competencias del personal de Laboratorios
  - Local del Laboratorio  
Locales de laboratorios, condiciones  
Condiciones ambientales
  - Equipos de laboratorio  
Control de equipos en el laboratorio  
Operaciones de mantenimiento de los equipos  
Trazabilidad y Calibración
  - Métodos de ensayo del laboratorio  
Métodos y procedimientos de ensayo  
Errores en el desarrollo de ensayos  
Estimación de incertidumbre en ensayos  
Registro de datos e información
  - Personal de laboratorio  
Cualificación, aptitudes, interés y experiencia
  - Medidas de Bioseguridad

Las buenas prácticas y la aplicación del manual

6. Numero de sesiones.  
Se prevé desarrollar el curso en 8 sesiones de 3 horas cada una, con una frecuencia de dos veces por semana, en total 24 horas presenciales.
7. Perfil del expositor  
Licenciado en Tecnología Médica (Laboratorio) o su equivalente (requisito mínimo)  
Experiencia laboral en el sector público y/o privado en laboratorios con un período no menor de 3 años.  
(De preferencia con cargo de responsabilidad)  
Experiencia como expositor de temas vinculados a certificaciones o estándares de calidad de Laboratorios con un tiempo no menor de 1 año.
8. Presupuesto.  
El presupuesto estimado asciende a S/.11,063.00 nuevos soles.

## **2. CURSO TALLER** **NUEVA NORMATIVA DE CONTRATACIONES (LEY Y REGLAMENTO)**

1. Objetivo.  
Generar capacidades y destrezas en los participantes sobre temas relacionados a contrataciones Ley y Reglamento y elaboración de especificaciones técnicas, con la finalidad de participar con éxito en la toma de decisiones para una gestión responsable en la UNFV.
2. Población Objetivo.  
Jefe de la Oficina de Planeamiento, Oficina de Asuntos Administrativos, Asistente Administrativo I.
3. Estimado De Participantes.  
Se proyecta capacitar a 40 servidores.
4. Metodología  
Metodología teórico-práctico en aula, haciendo uso de medios audiovisuales y pizarra. Incluye sesiones expositivas complementadas con material de apoyo, lecturas y talleres de casos para la aplicación del contenido del curso en experiencias reales.  
El docente hará uso de la *Andragogía* como técnica pedagógica, enfatizando en que el participante desarrolle competencias que lo hagan exitoso en su ambiente, que la capacitación sea un medio para resolver tareas o situaciones de ámbito laboral.
5. Temario mínimo.
  - Fase De Planificación Y Actos Preparatorios  
Aspectos generales  
La programación y planificación  
El Comité Especial  
Preparación de las reglas del proceso de selección
  - Fase Selectiva De Las Contrataciones Del Estado  
El proceso de selección clásico y su desarrollo  
Métodos de contratación

Recurso de apelación

- Fase De Ejecución Contractual De Bienes Y Servicios
    - Perfeccionamiento del contrato
    - Adicionales
    - Ampliaciones de plazo
    - Contrataciones complementarias
    - Resolución y nulidad del contrato
    - Sanciones
    - Garantías
6. Numero de sesiones.  
Se prevé desarrollar 6 sesiones de 4 horas cada una con una frecuencia de dos veces por semana, en total 24 horas presenciales.
  7. Perfil del expositor  
Proveedor acreditado ante OSCE como aliado estratégico con capacitadores  
Experiencia como expositor de temas vinculados a contrataciones o similar, con un tiempo no menor de 1 año.
  8. Presupuesto.  
El presupuesto estimado asciende a S/.5,138.00 nuevos soles.

### **3. CURSO TALLER** **DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVOS Y DOCUMENTOS**

1. Objetivo.  
Que el participante adquiera competencias que le permitan gestionar adecuadamente la información que es generada en un entorno electrónico, y aquella que habiendo sido creada en un entorno de papel deba ser migrada en un entorno digital, para mejorar no solo su conservación, sino para su uso, lo que permitirá mejorar la performance no solo del participante, sino el de la empresa o institución en que desarrolla sus actividades de administración y gestión de archivos e información.
2. Población Objetivo.  
Técnico Administrativo Oficinista II Secretaria III Especialista en archivo II Técnico en Archivo II
3. Estimado de participantes.  
Se proyecta capacitar a 60 servidores divididos en 2 grupos de 30 cada uno. Cada grupo con un total de 12 horas en 3 sesiones de 4 horas cada una. La frecuencia es de 2 veces por semana.
4. Metodología.  
Exposiciones del docente, generando al mismo tiempo una dinámica grupal orientada a fomentar la discusión y el análisis de los conceptos expuestos, a fin de facilitar su aplicación. Asesoría del profesor a los participantes en el desarrollo del trabajo aplicativo.

El docente hará uso de la *Andragogía* como técnica pedagógica, enfatizando en que el participante desarrolle competencias que lo hagan exitoso en su ambiente, que la capacitación sea un medio para resolver tareas o situaciones de ámbito laboral.

5. Temario mínimo.

- Conversión del papel al digital: digitalización de archivos
- Trámite documentario y workflow
- Protección, preservación y conservación de imágenes digitales
- Gestión electrónica del trámite documentario
- Modernización del trámite documentario y los archivos
- El archivo. El archivo físico. Cómo organizar el servicio de información al usuario. Legislación archivística.

6. Numero de Sesiones.

Se prevé una duración de 18 horas en 6 sesiones de clase de 3 horas cada una.

7. Perfil del expositor

Título profesional en Educación, Administrador de empresas o carreras afines, con especialización en archivística y gestión documentaria y/o profesionales egresado de la Escuela Nacional de Archiveros.

Experiencia laboral mínima de dos (2) años en el sector público o privado en administración de archivos.

Experiencia en el dictado del tema: Experiencia mínima de más de tres (3) años.

8. Presupuesto.

El presupuesto estimado a todo costo asciende a S/. 5,878.00 Nuevos Soles.

#### 4. CURSO TALLER ELABORACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Objetivo

Brindar al participante de los conocimientos para elaborar en forma adecuada las especificaciones técnicas, considerando las características propias del objeto de contrataciones, a través de la elaboración de estos documentos, valorando la importancia de los mismos como base para una compra/adquisición eficiente.

2. Población Objetivo

Jefes de Asuntos Administrativos y Jefes de Planificación

3. Estimado de participantes

Se estima capacitar a 40 servidores

4. Metodología

Se aplicará una metodología expositiva con participación activa de los participantes. Se resolverá ejercicios prácticos basados en la realidad de cada unidad orgánica.

5. Temario mínimo.

- Consideraciones Previas
  - Especificaciones técnicas
  - Consideraciones previas a la elaboración de términos de referencia
  - Estandarización
  
- Especificaciones Técnica Para La Contratación De Bienes
  - Denominación de la contratación
  - Finalidad pública
  - Antecedentes
  - Objetivos de la contratación
  - Alcance y descripción de los bienes a contratar
  
- Términos De Referencia Para La Contratación De Servicios En General
  - Denominación de la contratación
  - Finalidad pública
  - Antecedentes
  - Objetivos de la contratación
  - Alcance y descripción del servicio
  - Factores de evaluación para servicios en general
  - Factores de evaluación para servicios de consultoría
  - Perfeccionamiento del contrato

6. Número de Sesiones.

El seminario se llevará a cabo en cuatro (04) sesiones, con un total de 16 horas, con una frecuencia de dos veces por semana.

7. Perfil del expositor.

Personal administrativo de la Universidad certificado por la OSCE, que haya recibido capacitación externa financiada por la Universidad y experto y capacitado para brindar un curso taller en el marco de la realidad institucional.

8. Presupuesto.

El presupuesto total estimado asciende a S/. 2,258.00 nuevos soles.

**5. CURSO TALLER**  
**ELABORACION DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)**

**1. Objetivo.**

Dar a conocer a los participantes la elaboración correcta y efectiva de este importante documento dentro de las instituciones públicas

**2. Población Objetivo.**

Jefe de Asuntos Administrativos Jefe de Planificación

**3. Estimado de participantes.**

Se estima capacitar a 40 servidores

**4. Metodología.**

Se aplicará una metodología expositiva con participación activa de los participantes. Se resolverá ejercicios prácticos basados en la realidad de cada unidad orgánica.

**5. Temario mínimo.**

- Plan Operativo Institucional

Introducción. Base legal

Perspectivas, objetivos institucionales, lineamientos de política institucional

- Formulación del POI Paso a Paso

Determinación de objetivos y metas operativas

Programación operativa: actividades y tareas

El plan operativo institucional y el presupuesto institucional

- Pasos Para Elaborar El Plan Operativo Institucional

Cómo establecer las prioridades institucionales

Cómo establecer el cronograma de trabajo

Responsabilidades funcionales e institucionales para la elaboración del POI

Proceso de consolidación y consistencia de la información operativa

- Como Se Estructura El Plan Operativo Institucional

Los objetivos operativos

Armonización de los objetivos operativos con los objetivos institucionales y estratégicos

Lineamientos para la articulación del planeamiento operativo con el planeamiento de las contrataciones y adquisiciones

- Seguimiento Y Evaluación

Herramientas de seguimiento y evaluación

6. Número de sesiones.  
Se prevé una duración de 4 sesiones presenciales de 4 horas cada una, con un total de 16 horas
7. Perfil del expositor  
Personal administrativo de la Universidad, que haya recibido capacitación externa financiada por la Universidad y experto y capacitado para brindar un curso taller en el marco de la realidad institucional.
8. Presupuesto.  
El presupuesto estimado a todo costo asciende a S/. 2,258.00 nuevos soles

## **6. CURSO TALLER**

### **GESTIÓN DE LA CALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS**

1. Objetivo.  
Desarrollar conocimientos y habilidades para brindar servicios de calidad en las unidades de información, previa evaluación, así como, realizar procesos de calidad generando valor agregado para el usuario. Dar a conocer la normativa ISO 9000 y su aplicación a las unidades y servicios de información, asimismo, enseñar a aplicar la metodología de trabajo Libqual+ para una evaluación y monitoreo continuo e implantar un sistema de gestión de calidad a través de indicadores de desempeño.
2. Población Objetivo.  
Bibliotecarios, Técnicos en biblioteca, Coordinadores de biblioteca y Jefes de Servicios Académicos.
3. Metodología.  
El curso ofrece un balance entre la teoría y práctica. Durante cada sesión se integra la explicación de los contenidos impartidos por el docente con la realización de ejercicios prácticos. Se asignan contenidos a fin de que cada participante investigue y exponga el tema asignado. Además, se utiliza la metodología del aprendizaje basado en problemas y el análisis de casos que abordan la situación de las bibliotecas.  
El docente hará uso de la *Andragogía* como técnica pedagógica, enfatizando en que el participante desarrolle competencias que lo hagan exitoso en su ambiente, que la capacitación sea un medio para resolver tareas o situaciones de ámbito laboral.
4. Estimado De Participantes.  
Se estima capacitar a 30 servidores
5. Temario mínimo.
  - Gestión De La Calidad
    - ¿Qué es calidad?
    - ¿Cuál es su importancia?
    - ¿Por qué brindar servicios de calidad?
    - ¿Qué es la cadena de valor?
    - ¿Qué es generar valor para el usuario?

- La Unidad De Información Como Sistema De Gestión Organizado

La biblioteca como sistema  
Calidad en los servicios y productos de una Biblioteca  
Calidad total en Unidades de Información

- Evaluación De La Calidad A Través De Indicadores

¿Qué es evaluación?  
¿Cuál es la importancia de la evaluación?  
¿Qué es benchmarking?  
¿Qué es merchandising?  
¿Qué es outsourcing?  
¿Cómo aplicar todo esto a unidades de información?

- Metodología Libqual

¿Qué es la metodología Libqual?  
Historia de Libqual +  
Cuestionario Libqual  
Aplicación de instrumento

- Quimodelos De Gestión De La Calidad

Definición  
Importancia  
Revisión de estándares CABID  
Revisión de estándares REBIUN  
Revisión de estándares COBUN.

- Indicadores De Gestión Y Estándares De Cobun

Qué es un estándar?  
Qué es un indicador?  
Personal  
Colección  
Infraestructura  
Servicios  
Recursos informativos

- Calidad En El Servicio Al Cliente

Usuario  
Importancia del usuario  
Estudios de usuarios  
Diferencia entre producto y servicio  
Características del servicio  
Valor agregado  
Calidad en la atención  
Lenguaje verbal y no verbal  
Interacción con el usuario (redes sociales)  
El rol y la importancia del trabajo bibliotecario

Satisfacción de usuarios

- La Importancia Del Personal Administrativo En Los Procesos De Acreditación

Autoevaluación, evaluación externa y acreditación de Bibliotecas

Importancia de la evaluación a través de evidencia

Revisión de experiencias

- Informes Finales

Creación de un plan de atención de calidad

Creación de un sistema de monitoreo de la calidad a través de indicadores de desempeño.

6. Número de sesiones.

Se desarrollará en 8 sesiones (24 horas) 3 horas por sesión, con una frecuencia de dos veces por semana.

7. Perfil del Expositor.

Docente titulado de la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información, con experiencia de un año en el dictado de cursos relacionados a bibliotecas.

8. Presupuesto.

El presupuesto estimado asciende a S/. 6,118.00 Nuevos Soles.

## **7. CURSO TALLER SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

1. Objetivo.

Conocer los conceptos, definiciones, aplicación e implantación del control interno en una institución, de tal manera que sirvan de base para el desarrollo de las actividades y procedimientos, utilizando para ello, la metodología contenida para la implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Sector Público y Privado

2. Población Objetivo.

Directivos, Funcionarios, Jefes de Oficinas Centrales y órganos desconcentrados

3. Estimado De Participantes.

Se proyecta una cobertura de 30 participantes

4. Metodología.

Se emplea una metodología de aplicación práctica, en donde el docente dará las exposiciones de los distintos temas y luego con las intervenciones de los participantes y el uso de audiovisuales, se buscará la aplicación y comprensión de los mismos. Con ello se promoverá la participación del alumno y el trabajo en equipo, a través de casos, ejercicios y la presentación de un trabajo final. El docente hará uso de la *Andragogía* como técnica pedagógica, enfatizando en que el participante desarrolle competencias que lo hagan exitoso en su ambiente, que la capacitación sea un medio para resolver tareas o situaciones de ámbito laboral.

5. Temario mínimo

- Visión General de la Ley de Control Interno Normas y el Ambiente de Control Normas de Control Interno aprobadas por Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG: Evaluación de Riesgos y Actividades de Control Gerencial Normas de Información, Comunicación y Supervisión o Monitoreo.
- El Control Interno basado en Principios Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- El Control Interno en el Proceso de Contratación del Estado. Evaluación del Control Interno en las Entidades del Estado en el Sistema Nacional de Control Aplicación Práctica del Control Interno en su entidad.

6. Numero de sesiones.

Se provee una duración de 08 sesiones de 03 horas, con un total de 24 horas.

7. Perfil del expositor (es)

Título en Administración, Contabilidad o Ingeniería industrial.

Experiencia laboral en el sector público en temas relacionados a gestión pública con un período no menor de 2 años (de preferencia con cargo de responsabilidad), o como consultor.

8. Metodología

Se emplea una metodología de aplicación práctica, en donde el docente dará las exposiciones de los distintos temas y luego con las intervenciones de los participantes y el uso de audiovisuales, se buscará la aplicación y comprensión de los mismos. Con ello se promoverá la participación del alumno y el trabajo en equipo, a través de casos, ejercicios y la presentación de un trabajo final.

9. Presupuesto.

El presupuesto estimado asciende a S/.5,892.00 nuevos soles

## **8. CURSO DE ESPECIALIZACIÓN SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS**

1. Objetivo.

Brindar las competencias para liderar procesos de mejora en la gestión de personas a través de una dinámica participativa conocer, entender y fundamentar los distintos conceptos de gestión del capital humano en las instituciones del estado a través del conocimiento de los procesos, procedimientos y herramientas para el manejo eficiente del área, y el desarrollo y fortalecimiento de competencias en sus colaboradores que permitan alcanzar las metas de la organización.

2. Población Objetivo.

Personal administrativo de la Oficina Central de Recursos Humanos

3. Estimado de participantes.

Se proyecta una cobertura de 20 participantes

4. Metodología.

La metodología será expositiva y participativa. Se incentivaré la intervención de los participantes con el propósito de que desarrollen sus aptitudes personales. El docente proporciona información actualizada, desarrolla casos prácticos reales y resuelve dudas de los participantes. El docente hará uso de la *Andragogía* como técnica pedagógica, enfatizando en que el participante desarrolle competencias que lo hagan exitoso en su ambiente, que la capacitación sea un medio para resolver tareas o situaciones de ámbito laboral.

5. Temario mínimo.

- Modernización del Estado y la Ley del Servicio Civil
- Sistema de Recursos Humanos
- Gestión de procesos y su contexto en el Servicio Civil
- Mapeo de puestos y elaboración de perfiles de puestos
- Elaboración del cuadro de personal
- Planificación de Recursos Humanos
- Concursos para selección de personal
- Evaluación del desempeño
- Gestión del desarrollo y plan de desarrollo de personas
- Legislación laboral y procedimiento disciplinario de SERVIR
- Técnicas aplicadas a la gestión de personas
- Comunicación eficaz y manejo de conflictos laborales
- Gestión de equipos de alto rendimiento

6. Número de Sesiones.

Se proyecta una duración cuarenta y ocho (48) horas en 12 sesiones de 4 horas cada una.

7. Perfil del expositor (es)

Título en Administración, Derecho, Gestión Empresarial o similar. (Requisito mínimo).

Experiencia laboral en el sector público y/o privado en Recursos Humanos con un período no menor de 3 años (de preferencia con cargo de responsabilidad), o como consultor.

Experiencia como expositor de temas vinculados a Gestión de Recursos Humanos, Dirección de Administración o similar con un tiempo no menor de 3 años.

8. Presupuesto.

El presupuesto estimado a todo costo asciende a S/. 9,072.00 Nuevos Soles

**9. CURSO TALLER  
SPSS BÁSICO**

1. Objetivo.

Proporcionar al participante conocimientos y entrenamiento en las facilidades que proporciona el software estadístico SPSS en la generación de archivos de datos, tablas y la aplicación de la Estadística Básica o de la inferencia Estadística en el análisis de los datos.

2. Población Objetivo.

Directores, jefes, profesionales secretarías, técnicos, auxiliares administrativos

3. Estimado de participantes.

Se proyecta capacitar a 20 participantes

4. Metodología

La metodología a seguir es teórico práctico (laboratorio de cómputo), haciendo uso de los medios audiovisuales y pizarra, las clases se desarrollarán con la participación activa de los participantes realizando prácticas individuales y revisión de casos prácticos en cada clase. El curso se dará al 100% presencial. Los alumnos deben leer y analizar el material de lectura que se publicará en la Plataforma WEB antes de cada sesión.

5. Temario mínimo.

- Visión general del SPSS
- Cómo utilizar la ayuda del SPSS
- Creación de un archivo de trabajo en SPSS
- Ingreso de datos y creación variables y casos.
- Transformación de datos. Calcular. Contar apariciones, Recodificar. Categorizar variables. Asignar rangos. Reemplazar valores perdidos.
- Modificar archivos de datos
- Análisis Descriptivo.
- Tablas de frecuencias.
- Frecuencias absolutas y relativas.
- Estadísticos descriptivos; tendencia central, dispersión, posición, forma de la distribución.
- Puntuaciones típicas y curvas normales Análisis Exploratorio.
- Estadísticos descriptivos.
- Diagramas de caja.
- Diagramas de tallo y Hojas.
- Detección de valores atípicos.

6. Pre Requisito.

- Nociones básicas de Estadística
- Nociones básicas de Microsoft Excel
- Manejo de entorno de windows

7. Número de Sesiones.

Se proyecta una duración de seis sesiones de 4 horas cada una, total veinticuatro (24) horas

8. Perfil del expositor  
Proveedor con amplia experiencia reconocida brindando capacitaciones para el sector público y privado (mínima de 3 años)
9. Presupuesto.  
El presupuesto estimado a todo costo asciende a S/. 5,712.00 Nuevos Soles.

### **11. CURSO TALLER** **TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO**

1. Objetivo.
  - Manejar conceptos y criterios para brindar un servicio de alta calidad.
  - Aplicar técnicas y usar las habilidades desarrolladas para lograr una comunicación efectiva a fin de brindar un servicio de alta calidad.
  - Demostrar una mejora en la disposición personal hacia la atención del usuario y hacia el desempeño de su propia función.
  - Reconocer los beneficios que producen una correcta atención al usuario.
  - Manejar asertivamente situaciones difíciles con los usuarios y público en general.
  - Aplicar, transmitir y dirigir procedimientos de calidad en el trato al usuario.
2. Población Objetivo.  
Personal que presta servicios de atención a los usuarios en las Oficinas Centrales, Facultades y Órganos Desconcentrados (Auxiliares, Técnicos y Profesionales)
3. Estimado de participantes.  
Se proyecta capacitar a 100 servidores distribuidos en tres (3) grupos, organizados por Oficinas Centrales, Órganos Desconcentrados, Facultades.
4. Metodología.  
El curso desarrollará conceptos con un contenido altamente práctico y dinámico, de reflexión constante y con orientación a las tareas de los participantes, logrando que comprendan, experimenten y practiquen fácilmente los contenidos de la misma manera que apliquen las diferentes herramientas proporcionadas a sus actividades diarias logrando mejores resultados.  
  
El docente hará uso de la *Andragogía* como técnica pedagógica, enfatizando en que el participante desarrolle competencias que lo hagan exitoso en su ambiente, que la capacitación sea un medio para resolver tareas o situaciones de ámbito laboral.
5. Temario mínimo.  
Módulo I: El Desarrollo Personal: base fundamental en un desempeño de excelencia
  - Dinámica de introducción al taller
  - Autoconocimiento, una mirada a nuestro interior.
  - Cómo nos relacionamos los seres humanos?
  - Juicios de valor: evitando conflictos
  - Aprendizaje Transformacional: Cómo generar cambios positivos.
  - Cómo nos comunicamos: Lenguaje, cuerpo y emocionalidad.
  - Observador Responsable vs. Observador Víctima.
  - Actitud mental positiva.

Módulo II: La Calidad y el Servicio en la Organización: imagen institucional y sentido de pertenencia

- Perfil e imagen de la organización: servicios y percepción del ciudadano.
- Normas, principios, funciones y componentes de la calidad en el servicio al ciudadano.
- La relación Institución – Ciudadano. Proyección de valores del MPFN.
- El personal de contacto. Protagonista principal de la calidad del servicio.
- Características, funciones.
- Actitud, creación de conciencia de servicio y sentido de pertenencia con la organización.
- ¿Quién es nuestro usuario? Análisis del usuario interno y externo.

Módulo III: Comunicación y Asertividad en la Atención al Ciudadano: dinámica de la comunicación interpersonal

- Identificación de factores que determinan una buena comunicación.
- ¿Cómo forjar relaciones? ¿Cuánto conocemos de nosotros mismos y cuanto de los demás? ¿Cuánto nos interesa el otro?
- El mensaje asertivo. Ser positivo. Saber escuchar. Saber decir.
- Importancia del tono de voz.
- Estilos de respuesta: Agresividad, asertividad, pasividad, intolerancia y sumisión.
- Principios de excelencia en la atención a clientes.
- Dimensiones del Servicio.
- Respuestas de opción asertiva: Ser directo, natural, honesto y veraz.
- La comunicación gestual.
- Principales barreras a la comunicación asertiva.
- Simulación y prácticas de comunicación asertiva

Módulo IV: Manejo de Conflictos y Situaciones Difíciles con el Usuario: capacidad para atender y manejar clientes difíciles

- Identificación de las expectativas de los usuarios con respecto al servicio.
- Por qué se quejan los usuarios?
- La queja como un regalo del ciudadano.
- Gestión de las situaciones de insatisfacción.
- ¿Cómo actuar en situaciones difíciles?.
- Técnicas para solucionar conflictos: Escuchar al ciudadano, definir la situación, tomar la acción correctiva, remediar a corto plazo y seguimiento.
- ¿Cómo atender una queja por teléfono?
- Compromiso y plan de acción

6. Número de Sesiones.

Se prevé una duración de 8 sesiones de 3 horas cada una, con un total de veinticuatro (24) horas

7. Perfil del Expositor

Título profesional en Psicología con especialidad organizacional, Administrador de empresas o afines, con experiencia comprobada en el sector público o privado en brindar servicios de capacitación en temas de desarrollo de personal (no menor a tres años).

8. Presupuesto.

El presupuesto estimado a todo costo asciende a S/.12, 598.00 nuevos soles.

## Anexo 2

### Formato de Evaluación de Reacción

La Oficina de Desarrollo Humano de la Oficina Central de Recursos Humanos agradece su participación y se compromete a seguir ofreciendo oportunidades de formación laboral de alta calidad. Su opinión, es importante para mejorar nuestra labor. Esta encuesta nos permitirá conocer los aspectos que debemos mejorar en los próximos cursos y lograr nuestro objetivo de elevar el nivel de desempeño y desarrollo del potencial humano de la UNFV.

**INSTRUCCIONES:** Por favor lea las siguientes afirmaciones y exprese su grado de acuerdo con las mismas usando esta escala.

**Marque su respuesta con una X**

4 = Total de Acuerdo	3 = De Acuerdo	2 = En desacuerdo	1 = Total desacuerdo			
Dimensiones	Indicadores	Respuesta				
1. Objetivos y contenidos del programa	a	Se cumplieron los objetivos del curso	1	2	3	4
	b	Los contenidos del curso fueron coherentes con los objetivos del curso	1	2	3	4
2. Materiales (Responda solo en caso de haber recibido materiales)	c	Los materiales tienen buena presentación y organización	1	2	3	4
	d	Los materiales permiten profundizar las temáticas del curso	1	2	3	4
3. Recursos audiovisuales	e	Los equipos audiovisuales utilizados contribuyeron a mejorar mi aprendizaje en el curso	1	2	3	4
4. Expositor	f	Las explicaciones del expositor fueron claras y comprensibles	1	2	3	4
	g	El expositor generó un ambiente de participación	1	2	3	4
	h	El expositor usó eficientemente el tiempo	1	2	3	4
	i	El expositor atendió adecuadamente las preguntas de los participantes	1	2	3	4
	j	El expositor evidenció dominio del tema	1	2	3	4
	k	Me gustaría volver a trabajar con este expositor para otros eventos	1	2	3	4
5. Metodología	l	El curso ha utilizado una metodología basada en el análisis de casos o intercambio de ideas que generaron aprendizaje	1	2	3	4
	m	Durante el curso se realizaron ejemplos prácticos o ejercicios de aplicación en mis funciones diarias	1	2	3	4
6. Duración	n	La duración del curso fue apropiada	1	2	3	4
7. Ambiente de aprendizaje	o	Las condiciones ambientales (iluminación, espacio) favorecieron mi aprendizaje	1	2	3	4
	p	Los recesos sirvieron para que yo y otros participantes descansemos y socialicemos	1	2	3	4
8. Intención de aplicación	q	Pienso aplicar lo aprendido en mi trabajo	1	2	3	4
	r	Los conceptos, metodologías y herramientas analizadas en el curso, son aplicables a mi trabajo	1	2	3	4
	s	El curso me ha generado algunas ideas que pienso poner en práctica en mi trabajo.	1	2	3	4
9. Autoeficacia	t	Me siento listo o preparado para aplicar lo aprendido a mi trabajo	1	2	3	4
	u	Este curso ha aumentado mi seguridad en el tema	1	2	3	4
	v	Tengo la seguridad que me irá bien cuando aplique lo aprendido en mi trabajo	1	2	3	4
10. Favorabilidad del entorno	w	Dispongo del tiempo necesario para aplicar lo aprendido en mi trabajo	1	2	3	4
	x	Dispongo de los recursos necesarios para aplicar lo aprendido en mi trabajo	1	2	3	4
	y	Pienso que mi jefe/compañeros me pueden apoyar a aplicar lo aprendido en mi trabajo	1	2	3	4
	z	Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes	1	2	3	4
11. Percepción	aa	El curso de capacitación satisfizo mis expectativas y necesidades	1	2	3	4
	bb	Recomendaría este curso a otras personas	1	2	3	4
<b>RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS QUE DESEE EFECTUAR</b> (Escribir en forma clara, legible y concreta)						
Lo positivo del curso fue:						
Lo negativo del curso fue:						
Sugerencia relacionada a la capacitación:						

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

## FICHA DE INSCRIPCIÓN Y COMPROMISO DE CAPACITACIÓN

Señor(a) Jefe(a) de la Oficina Central de Recursos Humanos:  
Solicito a usted, disponga mi inscripción formal al:

### 1.- IDENTIFICACIÓN DEL EVENTO

**CURSO TALLER**

**FECHA DE INICIO:**

**DURACIÓN:**

**LUGAR:**

**TIPO DE CAPACITACIÓN: FORMACIÓN LABORAL**

### 2.- DATOS DEL PARTICIPANTE

Apellidos					
Nombres					
Facultad o Dependencia					
Cargo o función que desempeña					
Condición	ADM. PERM. <input type="radio"/>	ADM. CONT. <input type="radio"/>	CAS <input type="radio"/>	DOC. PERM. <input type="radio"/>	DOC. CONT. <input type="radio"/>
N° de Celular				IP	
Correo Electrónico					

#### ME COMPROMETO A (\*):

1. Asistir puntualmente, cumplir con el 100% de asistencia y obtener la nota aprobatoria requerida en la capacitación.
2. Permanecer en la entidad el tiempo establecido o devolver el valor de la capacitación calculado.
3. Participar y colaborar en las evaluaciones previas o posteriores, que se desarrollen como parte de la capacitación
4. Obtener y acreditar la certificación de la capacitación y entregar una copia certificada a la OCRH para la actualización del legajo personal dentro de los treinta (30) días hábiles de culminada la capacitación.
5. Transmitir a solicitud de la entidad los conocimientos adquiridos

#### PENALIDADES (\*):

1. En caso de incumplir el tiempo de permanencia por renuncia o no superar la nota mínima aprobatoria, autorizo expresamente para que se realice el descuento de mi remuneración, liquidación y otro concepto derivado de mi relación laboral a la tuviere derecho, el valor de capacitación o el remanente de corresponder.
2. Declaro conocer que en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, no podré ser beneficiario de otra acción de capacitación por el período de seis (06) meses luego de culminada la capacitación.
3. Declaro que el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos estos serán registrados en mi legajo personal.

Lima, ..... de ..... de 201.....

\_\_\_\_\_  
V° B° ODH

.....  
Firma del participante  
DNI N° .....



Huella Digital

(\*) Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE