



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE AREQUIPA

Resolución de Alcaldía N° 637-2012-MPA

Arequipa, 2012 Mayo 30

VISTO: El Acta de Aprobación de fecha 30 de mayo de 2012 presentado por el Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, y el Plan de Desarrollo de Personas para el periodo 2013 a 2017, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante D. Leg. N° 1025 se aprueban las normas de capacitación y rendimiento para el sector público, cuya finalidad es la de regular la capacitación y evaluación de las personas al servicio del Estado, correspondiéndole a SERVIR la función de planificar, desarrollar, gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

Que, mediante Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre normas de capacitación y rendimiento para el Sector Público, establece que la planificación del desarrollo de las personas al servicio del Estado se implementa a partir de la elaboración y posterior presentación que las entidades públicas hacen a SERVIR de su Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), el mismo que se realiza a través del Plan Quinquenal y el Plan Anualizado;

Que, la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR Directiva para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR-PE, establece los lineamientos generales para que cada Entidad labore el instrumento de gestión en mención, encargando su elaboración al Comité Encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, conformado por Resolución de Alcaldía N° 606-2012-MPA de fecha 28 de mayo de 2012;

Que, mediante acta de fecha 30 de mayo de 2012, el Comité Encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, aprobó por unanimidad el Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal para el periodo 2013 – 2017, correspondiendo formalizar la aprobación de este documento mediante acto administrativo; y,

Estando en uso de las facultades conferidas por la Constitución Política del Estado y la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 y contando con el visto bueno de la Gerencia de Asesoría Jurídica y de la Gerencia Municipal;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal de la Municipalidad Provincial de Arequipa para el periodo 2013 a 2017, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, la remisión del Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal de la Municipalidad Provincial de Arequipa para el periodo 2013 a 2017, aprobado en el artículo anterior, a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

Regístrese, Comuníquese Y Cúmplase



JOSE M. TORANZO CONCHA
SECRETARIO GENERAL



DR. ALFREDO ZEGARRA TEJADA
ALCALDE DE AREQUIPA



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE AREQUIPA

Resolución de Alcaldía N° 606 - 2012 - MPA

Arequipa, 2012 Mayo 28

VISTO: El Informe N° 755-2012-MPA/SGRH de fecha 14 de mayo de 2012 presentado por la Sub Gerencia de Recursos Humanos, mediante el cual presenta la propuesta de Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal y solicita la conformación del Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas, y el Informe N° 003-2012-MPA-PDP/CE de fecha 28 de mayo de 2012, presentado por el Comité Electoral encargado de llevar a cabo el proceso electoral para elegir al representante de los trabajadores ante el Comité Encargado de Elaborar el Plan de Desarrollo de Personas, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante D. Leg. N° 1025 se aprueban las normas de capacitación y rendimiento para el sector público, cuya finalidad es la de regular la capacitación y evaluación de las personas al servicio del Estado, correspondiéndole a SERVIR la función de planificar, desarrollar, gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público, y en el Reglamento de esta norma, aprobado por D. S. N° 009-2010-PCM, se dispone que las entidades públicas deberán aprobar un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre normas de capacitación y rendimiento para el Sector Público, establece que la planificación del desarrollo de las personas al servicio del Estado se implementa a partir de la elaboración y posterior presentación que las entidades públicas hacen a SERVIR de su Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), el mismo que se realiza a través del Plan Quinquenal y el Plan Anualizado;

Que, la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, en su numeral VI, sobre el Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas establece que este Comité deberá estar conformado por al menos:

- El Secretario General, Gerente General o el que haga sus veces, quien lo presidirá.
- El Director de la Oficina de Presupuesto o el que haga sus veces.
- El Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o el que haga sus veces.
- Un representante del personal de la Entidad elegido mediante votación secreta por un periodo de tres años así como un alterno.

Que, en el caso del representante del personal de la Entidad, el Comité Electoral conformado para tal efecto, mediante Informe N° 003-2012-MPA-PDP/CE hace conocer los nombres de los trabajadores que fueron elegidos mediante votación secreta, por un periodo de tres años, para representar a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa ante el Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas; y,

Estando en uso de las facultades conferidas por la Constitución Política del Estado y la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 y contando con el visto bueno de la Gerencia de Asesoría Jurídica y de la Gerencia Municipal;

RESUELVE:

Artículo 1°.- Conformar, por un periodo de tres años, el Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, cuyas funciones se encuentran definidas en la "Directiva para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado" aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE, el cual estará integrado de la siguiente manera:

Secretario General	José Martín Toranzo Concha	Presidente
Gerente de Planificación y Presupuesto	Manuel Huamanvilca Huarca	Miembro
Sub Gerente de Recursos Humanos	Luis E. P. Hidalgo Ortiz	Secretario
Representante Titular	Jesús Eduardo Caballero Vilca	Miembro
Representante Alterno	Hilda Ysaura Medina Velarde	Miembro

Artículo 2°.- Remitir al Comité conformado en el artículo anterior, la propuesta de Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal, presentado por la Sub Gerencia de Recursos Humanos mediante Informe N° 755-2012-MPA/SGRH de fecha 14 de mayo de 2012, para su revisión.

Regístrese, Comuníquese Y Cúmplase



JOSE M. TORANZO CONCHA
SECRETARIO GENERAL



DR. ALFREDO ZEGARRA TEJADA
ALCALDE DE AREQUIPA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA



PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS AL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA - QUINQUENAL

2013 - 2017

AREQUIPA
Mayo - 2012

PRESENTACIÓN

La Municipalidad Provincial de Arequipa tiene la obligación de brindar servicios de calidad a los administrados y ciudadanos arequipeños, esta obligación va de la mano con la política de esta gestión, de ofrecer estos servicios en los mejores niveles, solamente comparados con los del sector privado. En este escenario, el personal de esta Entidad debe tener como meta primordial el servicio público, la atención a los administrados y ciudadanos y la tutela de los intereses generales, lo que redundara en la mayor demanda de los servicios que se presta, de tal forma que llegamos a la necesidad de actualizar los conocimientos de nuestro personal para ponerlos en la posición de comprender los retos de nuestra institución.

Para alcanzar este objetivo, se requiere contar con personal competente, especialmente motivado y debidamente capacitado, lo que será posible únicamente a través de la implementación de estrategias de capacitación articuladas entre las distintas unidades orgánicas y los instrumentos de gestión aprobados, dando prioridad a los temas esenciales y comunes que no pueden faltar en la formación de los trabajadores que prestan servicio en la Municipalidad. Esto solo será posible realizando una capacitación enfocada en el desarrollo de competencias del personal, al respecto César Coll¹ resalta algunos aspectos que nos ayudan a esbozar de mejor manera el enfoque por competencias que se desea aplicar en esta Entidad. En primer lugar, la funcionalidad del conocimiento, es decir, el conocimiento se entiende como algo que posee utilidad y que será aplicado en la "realización exitosa de una actividad". En segundo lugar, la integración de distintos tipos de saberes como habilidades, conocimientos, valores, etc. de esta manera, actuar de manera eficaz requiere de combinación de distintos tipos de elementos ("un conjunto de conocimientos, habilidades"). En tercer lugar, la importancia del contexto; en tal sentido, las competencias no pueden desligarse de los contextos de práctica en los que se adquieren y aplican, es decir, de las "tareas y funciones", destacando como un aporte importante de los enfoques por competencias la prioridad otorgada al desarrollo de las denominadas capacidades metacognitivas "que hacen posible un aprendizaje autónomo y autodirigido", es decir, aquellas que permiten al individuo regular sus propios procesos de aprendizaje y ajustar sus conocimientos a las tareas y a características de la

¹ Coll, César. Las competencias en la educación escolar: algo más que una moda y mucho menos que un remedio. Aula de Innovación Educativa. Núm. 161. 2007.

situación. De esta manera, el aprendizaje no se concibe como reducido a la adquisición de conocimientos teóricos o a un aprendizaje memorístico, ni tampoco al simple entrenamiento práctico, sino que integra todas las formas de aprender del ser humano, complementando así lo teórico con lo práctico, orientando lo aprendido a la acción, es decir al cambio.

El presente Plan de Desarrollo de Personas al servicio de la Municipalidad Provincial de Arequipa se constituye en un instrumento de gestión que nos permitirá aplicar de manera planificada y eficaz, este desarrollo de competencias de nuestro personal.

Para su elaboración se ha seguido los lineamientos establecidos en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR-PE que aprueba la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR "Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado" y la normatividad que dio origen a dicha resolución, tomándose como base el Plan de Desarrollo Institucional recientemente elaborado, y contándose con la participación activa de los integrantes del Comité encargado de la elaboración de este instrumento de gestión.

Tenemos la absoluta confianza que los criterios de planificación estratégica, contenidos en el presente documento quinquenal, contribuirán al logro de una capacitación y entrenamiento de nuestros recursos humanos, permitiendo a la Municipalidad Provincial de Arequipa, cumplir efectivamente su rol de representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

El Comité de Elaboración del PDP

I. MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

La Municipalidad Provincial de Arequipa es el gobierno local de la ciudad de Arequipa, su organización y funcionamiento están normados por la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y demás normas jurídicas vigentes. Su finalidad es representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral sostenible y armónico de su circunscripción.



La institución municipal se encuentra inmersa como toda organización en el imperioso deber de planificar su futuro. Para ello debemos ver las ventajas y problemas que tenemos para poder aprovechar el contexto actual que nos permita generar desarrollo, no como un fin sino como camino hacia la mejor calidad de la institución.

Planificar es la acción de decidir, antes de actuar, lo que se desea hacer, cómo se hará, cuándo se realizará, quién ha de hacerlo, con qué se hará y cómo se controlará en un período específico. Es un instrumento de cambio y mejora continua principalmente dentro de una organización o institución, incluso ahora se lo puede aplicar en la vida personal e individual de cada uno de nosotros.

Planificar es coordinar actividades, tiempo y recursos, así como personas responsables de las actividades con el fin de lograr los objetivos propuestos con calidad y eficiencia. La planeación conlleva el control y la evaluación. El control es la actividad orientada a dar seguimiento, medir, evaluar y corregir el desempeño de las actividades a fin de hacer ajustes para alcanzar las metas y objetivos propuestos. La evaluación es la comparación sistemática del avance en la ejecución en relación a los objetivos y metas propuestos, de tal suerte que permita tomar medidas correctivas toda vez que los resultados no sean los esperados.

1. MISIÓN

La Municipalidad Provincial de Arequipa, es una institución pública, que brinda servicios, promueve el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía

2. VISIÓN

Somos una institución moderna de servicio público de calidad, con personal capacitado, ético, eficiente y eficaz, que trabaja en equipo, comprometido con su institución, promoviendo el desarrollo de la ciudad de Arequipa.

3. OBJETIVOS GENERALES Y ESTRATÉGICOS

Los objetivos generales expresan el principal logro al cual se quiere alcanzar a fin de realizar la visión institucional, se ha planteado un objetivo principal por cada línea estratégica y son los siguientes:

LINEAMIENTO	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
1. Recursos Humanos	Mejorar las aptitudes y actitudes del personal de la municipalidad	Mejorar los estándares de capacidades en el personal
		Consolidar valores institucionales en el personal
		Promover la satisfacción laboral en el personal
2. Tecnológico	Mejorar la capacidad tecnológica de las unidades orgánicas	Mejorar los estándares tecnológicos en las diferentes unidades orgánicas
		Generar software para el adecuado manejo de diferentes procedimientos administrativos
3. Calidad del servicio	Mejorar la atención de los diferentes servicios públicos	Mejorar los niveles de confort del personal en sus respectivas áreas
		Sintetizar los procedimientos administrativos
		Mejorar la gestión municipal

3.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO RECURSOS HUMANOS

El recurso más valioso de cualquier institución está en sus recursos humanos, el tener personal con valores y capacitado permitirá mejorar la eficiencia y productividad de la institución. Se propone capacitar y promover iniciativas en los procesos para mejorar la atención que se brinda a todos quienes requieran servicios de la institución.

EJE	OBJETIVOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROGRAMAS/PROYECTOS/ACCIONES
RECURSOS HUMANOS	Mejorar las aptitudes y actitudes del personal de la municipalidad	Mejorar los estándares de capacidades en el personal	Programa de capacitación en temas de trabajo de equipo e inteligencia emocional
			Programa de capacitación en temas de manejo de los sistemas informáticos y Sistemas administrativos
			Programa de capacitación en temas de relaciones humanas y atención al público
			Programa de capacitación en liderazgo
			Programa de capacitación y actualización en normatividad municipal
			Fomentar convenios con entidades públicas y privadas para capacitación y especialización de nuestro personal
		Consolidar valores institucionales en el personal	Promover una cultura de valores y principios éticos, estéticos y funcionales que guíen la conducta del personal de la municipalidad
			Promover la Identificación plena con la institución
			Fomentar un programa de estímulos intangibles a los trabajadores con mejores valores
			Sensibilizar a los trabajadores y sus familias para un desarrollo integral personal
		Promover la satisfacción laboral en el personal	Contar con un fondo de productividad por resultados en base a la evaluación del desempeño de los trabajadores
			Racionalización de personal y estímulos pecuniarios y no pecuniarios

3.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO TECNOLÓGICO

Las TICs son cada vez mas envolventes a las actividades cotidianas y la institución municipal tiene como principio estar dentro de los cánones de la modernidad, por lo que se requiere contar con tecnología de punta que permita ahorrar tiempos y reducir lo procedimientos en cada una de las labores que realiza la municipalidad.

EJE	OBJETIVOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROGRAMAS/PROYECTOS/ACCIONES
TECNOLÓGICO	Mejorar la capacidad tecnológica de las unidades orgánicas	Mejorar los estándares tecnológicos en las diferentes unidades orgánicas	Diagnostico integral de la realidad en equipos de computo, comunicaciones, vehículos y maquinarias
			Implementación de un taller de mantenimiento moderno y equipado acorde a las necesidades con personal técnico capacitado
			Ampliación del área de informática
			Sensibilizar al personal en el uso adecuado del internet
			Implementar sistema de teleaudiencia
			Modernización de equipos informáticos, de comunicación y otros utilizados en la prestación de servicios
			Mejorar el control de ingreso de los trabajadores municipales
			Realizar convenios con RENIEC y Registros Públicos para el acceso libre a su información
		Generar software para el adecuado manejo de diferentes procedimientos administrativos	Establecer un sistema online
			Fortalecimiento del Sistema de Trámite Documentario
			Fortalecimiento del sistema de planillas de RR HH
			Implementación del Sistema de Catastro Municipal
			Mejorar el sistema tributario interconectado con el sistema financiero
			Mantener bases de datos encriptados para el almacenamiento de información digital de las unidades orgánicas
Automatizar la impresión de formularios			

3.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO CALIDAD DEL SERVICIO

Cada vez se debe procurar la mejora en los procedimientos administrativos y la comodidad del usuario y del trabajador municipal, para ello es necesario contar además, con locales y mobiliario adecuado que permitan confort en el desarrollo de las actividades laborales.

EJE	OBJETIVOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROGRAMAS/PROYECTOS/ACCIONES
CALIDAD DEL SERVICIO	Mejorar la atención de los diferentes servicios públicos	Mejorar los niveles de confort del personal en sus respectivas áreas	Diagnóstico integral de ambientes laborales de las unidades orgánicas
			Mejorar la distribución de ambientes laborales
			Mejorar el mobiliario de los ambientes laborales de las unidades orgánicas
			Implementar el sistema de archivo documentario físico y digital
			Implementar un sistema integrado de almacenes con todas las dependencias
			Mantenimiento adecuado a los ambientes laborales
			Ampliación de la infraestructura de ambientes laborales de la municipalidad
			Construcción de oficinas de Transporte urbano y circulación vial
		Sintetizar los procedimientos administrativos	Mejorar el sistema de logística
			Crear una política comunicativa externa e interna
			Implementar un sistema de trámite documentario interno
			Sensibilizar a las UO para que realicen su programación de actividades
			Mejorar el sistema de trámite documentario
			Elaboración de guías técnicas de los procesos
		Mejorar la gestión municipal	Actualización permanente de los documentos de planificación (PDC, PDI, POI, PIGARS)
			Normar para un mejor trabajo de fiscalización y control de los locales
			Creación de la Sub Gerencia de Estudio y Proyectos
			Creación del Instituto de Investigación y Planeamiento Urbano
			Difusión sensibilización y aplicación de documentos de gestión
			Mejoramiento de la flota vehicular de la MPA

4. VALORES DE LAS PERSONAS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

No solo se necesita de capacidad para poder llegar a nuestro objetivo final, sino que debe compartirse valores que nos permitan convivir de la mejor manera posible en la institución, estos valores deben de ser tomados muy en cuenta y practicarlos día a día. Ello conllevará automáticamente a mejorar la calidad de los servicios entre los clientes internos y también con los clientes externos.

Se ha identificado una serie de valores, vitales para el desarrollo de las actividades cotidianas y que su interiorización permitirá que este plan de desarrollo de personas pueda ejecutarse en su integridad.

Entre estos valores se han definido los siguientes:

Valor	Descripción
Honradez	Todos los trabajadores tenemos el deber moral de cautelar los recursos institucionales que son del Estado y están destinados al servicio y el progreso de la población de la Provincia de Arequipa.
Puntualidad	Este valor es una forma de respeto hacia las demás personas y hacia uno mismo lo que nos demuestra que valoramos nuestro tiempo y el de los demás.
Justicia	Tenemos el compromiso de parte de los trabajadores de brindar nuestro servicio contraponiéndonos a todo tipo de discriminación basada en prejuicios; las autoridades cumplirán a cabalidad los compromisos y acuerdos asumidos con la colectividad.
Respeto	Somos estrictos con el cumplimiento de las normas, fortaleciendo la buena imagen de la Entidad, generando aceptación y aprobación por parte de la ciudadanía en general.
Lealtad	Trabajamos por consolidar nuestro compromiso con la función pública encomendada por el Estado que lo conforma todos los ciudadanos a los que nos debemos en forma integral.
Transparencia	Propugnamos ser una Institución que brinda información de la gestión de los recursos encomendados a cualquier ciudadano que la requiera, verificando y constatando el acertado manejo de los recursos. Lo realizamos a través de nuestro portal electrónico en Internet y por otros medios de acceso a la información, para la difusión de todas las acciones realizadas por la Institución Municipal.
Participación	Propugnamos el desarrollo de la Gestión Institucional con los aportes de la ciudadanía desarrollando un gobierno local fortalecido en su eficiencia y siendo más democrático. Se trata de construir un buen gobierno al servicio de la población haciendo uso de instancias y estrategias de participación ciudadana.

Identificación institucional	Como servidores nos debemos a nuestro trabajo y en este caso a la Institución Municipal que nos permite desarrollar nuestras capacidades para generar el bien común de nuestra colectividad. La comunidad mira en cada uno de nosotros a la Institución, por lo que debemos comportarnos como correctos representantes de la misma.
Disciplina	Acatamos los acuerdos pactados dentro del marco de la legalidad, de instrucciones superiores y acuerdos concertados que nos permitan ordenar nuestras actividades laborales.
Solidaridad	Somos un grupo que trabajamos unidos, como las partes de un mismo organismo con el fin de cumplir nuestros objetivos institucionales.
Vocación de servicio	El valor más importante que cultivamos, ya que al ser parte de una Institución Pública nos debemos al servicio de los ciudadanos dándoles un trato especial que propicie un clima de cooperación y genere un ambiente positivo en la relación de la Institución con la población Arequipeña. Trabajamos por erradicar los estilos paternalistas que se traducen en prácticas nocivas que atentan contra la dignidad del Trabajador Público.
Tolerancia	Desarrollamos constantemente nuestros niveles de empatía, lo que nos permitirá entender la situación y estado de ánimo de las demás personas, ya que nos ponemos siempre en el lugar de ellos.
Eficacia	Nos esforzaremos por cumplir nuestras metas en forma oportuna mediante nuestras tareas encomendadas y así alcanzar nuestros objetivos planteados para el desarrollo de la Institución Municipal.
Eficiencia	Nos comprometemos a alcanzar óptimamente nuestros objetivos institucionales, desenvolviéndonos al máximo reduciendo costos y evitando gastos innecesarios o superfluos en el cumplimiento de nuestra misión.
Responsabilidad	Tomamos el máximo cuidado y sometemos a análisis todas las acciones que decidimos realizar, lo que nos permite tener mayor seguridad en la gestión y uso de los recursos.
Proactividad	Nuestras capacidades laborales nos permiten asumir diferentes retos y llevarlos a cabo con responsabilidad.
Idoneidad	Somos consecuentes entre los que pensamos y los que hacemos, lo que nos hace personas integra.

II. COMPETENCIAS NECESARIAS

Para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales de la Municipalidad Provincial de Arequipa, se requiere contar con un plan de capacitación especialmente diseñado, para la atención de las diferentes unidades orgánicas a través de los cuales, brindamos nuestros servicios, habiéndose identificado una serie de competencias generales cuyo detalle es el siguiente:

Orientación a resultados

El servidor de la Municipalidad Provincial de Arequipa es capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos y al corto plazo.

Sentido de urgencia

Percibir la urgencia real de determinadas tareas y actuar de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo.

Diálogo efectivo y articulador

Capacidad para definir directrices, articular relaciones, crear redes, negociar acuerdos y vincularse efectivamente con el nivel político, para el logro de metas. Asimismo, tener capacidad para escuchar y comunicarse de manera fluida y directa.

Relación con su entorno

El servidor de la Municipalidad Provincial de Arequipa se relaciona con firmeza y amabilidad, siendo capaz de integrar y conformar equipos.

Tolerancia y flexibilidad

El servidor de la Municipalidad Provincial de Arequipa valora las diferencias personales, negocia las discrepancias y cambia de idea cuando identifica oportunidades.

Credibilidad Técnica

Tiene un profundo conocimiento técnico de su especialidad. Resuelve problemas complejos referentes a su especialidad. Goza de confianza y credibilidad en las demás áreas de la organización ya que posee conocimientos y habilidades para resolver problemas relacionados con su área.

Integridad

Es un referente del cumplimiento de políticas y normas, y en relación al respeto de la confidencialidad requerida en la municipalidad. Orienta y realiza su trabajo en base a sus principios y valores. Acepta los riesgos y costos de su honestidad; se conduce sin consideraciones ante actos deshonestos, aunque pueda perjudicarse a sí mismo. Se preocupa por mantener la transparencia y honestidad en su sector u organización. Nunca da un doble mensaje, hace lo que predica.

Pensamiento Lógico

Analiza, comprende y sintetiza información de manera sistémica ubicando causas y efectos posibles, anticipa escenarios para analizar alternativas. Utiliza este procesamiento de información para dar soluciones estratégicas a las demandas de su trabajo. Demuestra criterio para establecer prioridades en sus procesos de trabajo.

Planificación y Organización

Planifica y organiza el trabajo asignado de manera eficiente y efectiva. Coordina procesos de trabajo interdependientes alineado a objetivos estratégicos o institucionales. Establece procedimientos y mecanismos de control y corrección que permiten tomar medidas efectivas o inmediatas. Desarrolla cronogramas de trabajo compartidos con sus compañeros de trabajo.

Búsqueda de Información

Investiga profundamente e involucra a otros que normalmente no estarían involucrados para que busquen información con él, dado que se ha establecido sistemas o altos estándares de uso de la información. Establece procesos permanentes para la recopilación y revisión de información necesaria para situaciones futuras. Se destaca por ser un referente en la organización, es consultado en situaciones críticas a nivel institucional, cuando se requiere hacer cambios o ajustes, o cuando se afronta situaciones no previstas.

III. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN QUINQUENAL

1. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN QUINQUENAL

- 1.1 Mejorar los estándares de capacidades en el personal.
- 1.2 Consolidar valores institucionales en el personal.
- 1.3 Promover la satisfacción laboral en el personal.
- 1.4 Fortalecer una cultura e imagen institucional de servicio oportuno y de calidad, que redunde positivamente en la eficacia de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Arequipa a la población, en consonancia con los valores institucionales.
- 1.5 Capacitar integralmente a las personas, en los ámbitos técnicos y profesionales, en base a las necesidades reales de cada puesto, para atender y superar las diferentes necesidades institucionales, a fin de brindar un mejor servicio y de ese modo contribuir al desarrollo del recurso humano de las diferentes unidades orgánicas de la Entidad.

- 1.6 Proporcionar conocimientos al personal en sus cargos actuales o prepararlos para otras funciones.
- 1.7 Fortalecer la motivación para cambiar las actitudes de las personas, creando un mejor ambiente de trabajo.

2. ESTRATEGIAS DE LA CAPACITACIÓN QUINQUENAL

La formulación de las estrategias requiere un análisis de los objetivos de capacitación, dado que se constituyen como las herramientas que facilitaran la consecución de los mismos, por lo cual, se busca lograr el desarrollo de las competencias necesarias para optimizar el desempeño organizacional.

- 2.1 Realizar programas de capacitación en temas de trabajo en equipo e inteligencia emocional, sistemas informáticos, sistemas administrativos, relaciones humanas, atención al público y en liderazgo.
- 2.2 Promover una cultura de valores y principios éticos, estéticos y funcionales que guíen la conducta del personal de la municipalidad.
- 2.3 Levantamiento de información sobre las necesidades de capacitación, para la determinación de las brechas.
- 2.4 Desarrollo y ejecución de programas de capacitación presencial, semi-presencial y a distancia.
- 2.5 Planificar la ejecución de cursos de nivel universitario y talleres interactivos, para el desarrollo de competencias.
- 2.6 Planificar y realizar talleres participativos para el desarrollo de competencias.
- 2.7 Presentación de casuística sobre los principales problemas que se desarrollan en cada área.

3. DATOS DE LA POBLACIÓN DE LA ENTIDAD

La Municipalidad Provincial de Arequipa cuenta con servidores en los distintos regímenes laborales, lo cual se detalla a continuación:

N°	COLABORADORES AL SERVICIO DE LA MPA	N°
1	Empleados Nombrados	318
2	Empleados Contratados Permanentes	19
3	Obreros Régimen Privado	533
4	Obreros Régimen Público	2
5	Funcionarios	42
6	Contratados CAS	474
7	Contratados por inversión	20
	TOTAL	1408

4. TIPOS DE EVALUACIÓN A SER IMPLEMENTADOS

La Municipalidad Provincial de Arequipa implementará dos tipos de evaluación para optimizar la identificación de brechas entre las competencias óptimas para el puesto y las actuales con el fin de identificar las necesidades de capacitación de las personas al servicio de la Entidad; estas evaluaciones no conllevarán a las consecuencias establecidas en el artículo 41 del D.S. N° 009-2010-PCM y demás normas pertinentes que puedan afectar la estabilidad emocional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Arequipa, en concordancia con la Constitución Política del Perú.

Prueba de evaluación de resultados:

Tiene como objetivo, medir el cumplimiento de las metas, con la finalidad de identificar la contribución del personal en el alcance de metas institucionales y conocer las áreas donde se requieren ajusten para mejorar el desempeño del servidor al servicio del Estado.

Evaluación de desempeño:

Este instrumento estructural y sistemático, será utilizado para medir los conocimientos, comportamientos y producción, relacionados con el producto del trabajo y si los participantes están aplicando en sus funciones laborales lo aprendido en el proceso de capacitación, lo que permitirá implementar nuevas políticas de mejora al desempeño.

5. FINANCIAMIENTO

Para la ejecución del presente Plan de Desarrollo de las Personas Quinquenal, se contara con un monto aproximado de S/. 500,000.00, que tendrá como fuente de financiamiento Recursos Ordinarios.

IV. METAS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

1. METAS E INDICADORES

Metas:

- Reducir las brechas de conocimientos, destrezas y habilidades operativas en las diferentes unidades orgánicas de la Entidad, con la finalidad de alcanzar los niveles planteados en los objetivos generales.
- Incrementar la calidad en la productividad laboral.
- Las Gerencias y Sub Gerencias mejoran la calidad de los servicios.
- Las Gerencias y Sub Gerencias ejecutan eficazmente su presupuesto.
- Alto nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a los servicios básicos que brindan las Gerencias y Sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Indicadores:

- Número y porcentaje de personas capacitadas por unidad orgánica.
- Número de capacitaciones.
- Número de especialistas o profesionales capacitados.
- Número de recursos acogidos al silencio administrativo positivo.
- Número de recursos acogidos al silencio administrativo negativo.
- Metas y logros de la ejecución de los planes operativos.
- Estadística del porcentaje de personas satisfechas en el trato recibido por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.
- Reducción de los tiempos en los procedimientos administrativos según normatividad vigente.

2. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Las acciones de capacitación y evaluación serán monitoreadas y evaluadas para determinar el avance de las metas establecidas en el plan quinquenal, dando cumplimiento a los objetivos y estrategias establecidas.

