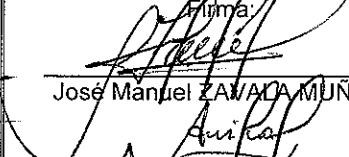


**PLAN DE DESARROLLO
DE PERSONAS
PDP QUINQUENAL - SUNASS
PERÍODO 2012-2016**

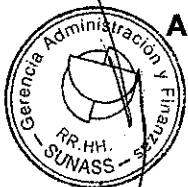
ELABORADO POR: <ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos 	REVISADO POR: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Elaboración del PDP 	APROBADO POR: <ul style="list-style-type: none"> • Presidente del Consejo Directivo
Firma:   Víctor Hugo MELÉNDEZ	Firma:  José Manuel ZAVADA MUÑOZ  Anivar RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ  Fernando Julio LACA BARRERA	Firma:  José Eduardo SALAZAR BARRANTES 
Fecha: 27/09/2011	Fecha: 27/09/2011	Fecha: 27/09/2011

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS PDP QUINQUENAL – SUNASS

PERÍODO 2012-2016

INDICE

	N° Pág.
PRESENTACIÓN	3
CAPÍTULO I	
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	
1.1. MARCO ESTRATÉGICO	4
1.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	4
CAPITULO II	
DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS NECESARIAS	
2.1. COMPETENCIAS NECESARIAS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.	5
2.2. COMPETENCIAS NECESARIAS DE ACUERDO AL PERFIL DEL GRUPO OCUPACIONAL	5
CAPITULO III	
OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN	
3.1 OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN	10
3.2 ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN	10
3.3 DATOS DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA ENTIDAD	12
3.4 ESTIMADO DEL FINANCIAMIENTO REQUERIDO PARA LA CAPACITACIÓN	13
CAPITULO IV	
METAS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN	
4.1 METAS DE CAPACITACIÓN	14
4.2 MEDICIÓN DE LA CAPACITACIÓN	14
4.3. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	15
4.4. OBLIGACIONES DE LA CAPACITACIÓN	15
ANEXO N° 1	16



4 A 2 AP

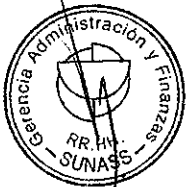
PRESENTACIÓN

La SUNASS, dando cumplimiento a la Directiva de SERVIR para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas al servicio del Estado Peruano, ha elaborado el presente Plan de Desarrollo - PDP Quinquenal, vinculado a los objetivos estratégicos y planes institucionales vigentes.

Este Plan orienta a que la gestión de la capacitación esté sincronizada con la estrategia general de desarrollo y dirección de la institución, es decir, con el planeamiento estratégico de la SUNASS, definiendo los objetivos y metas para el corto, mediano y largo plazo.

SUNASS, como Ente Regulador requiere de cuadros profesionales con alta especialización para enfrentar los procesos de regulación de la prestación de los servicios de saneamiento. Con el propósito de reforzar y potenciar las capacidades y habilidades del personal, mejorar su desempeño laboral y de favorecer su participación en los cambios trascendentes al interior de la institución, se hace necesario el desarrollo de un proceso formativo donde la cualificación de los trabajadores resulte indispensable. El trabajador está en la obligación de desarrollar sus capacidades intelectuales, y la institución de brindarles todas las facilidades, ya que una fuerza laboral capacitada es una fuerza laboral motivada, que desarrolla una mejor performance dentro de un clima laboral propicio para una óptima labor productiva.

La formación y capacitación será de aplicación para todo el personal que en forma directa e indirecta contribuye con la SUNASS para el logro de la misión encomendada.


3

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS es un organismo público descentralizado, creado por Decreto Ley N° 25965, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, cuya función es normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario.

1.1. MARCO ESTRATÉGICO

VISIÓN

Organismo regulador líder que actuando con solvencia técnica, transparencia e imparcialidad promueve el acceso de la población a la prestación eficiente y de calidad de servicios de agua potable y alcantarillado.

Misión

Regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado por parte de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, así como resolver los conflictos derivados de éstos, actuando con autonomía, imparcialidad y eficiencia, con la finalidad de incentivar la mejora de la calidad de los servicios y la cobertura de los mismos.

1.2. OBJETIVOS INSTITUCIONALES


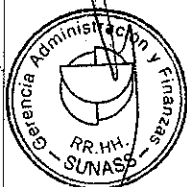
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO

Fortalecer la función técnica regulatoria a través de la propuesta de lineamientos que orienten a la SUNASS en el diseño normativo, tarifario, de supervisión y solución de conflictos, así como perfeccionar los mecanismos de evaluación de impacto de las normas y acciones tomadas por la institución.

SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÉGICO

Ejecutar el programa de regulación tarifaria que incluye la elaboración de las fórmulas tarifarias, metas de gestión, estructuras tarifarias y programas de inversión para todas las EPS bajo el ámbito regulatorio de la SUNASS.



TERCER OBJETIVO ESTRATÉGICO

Desarrollar programas de supervisión preventiva, supervisión *in-situ* y fiscalización, basados en procedimientos sistematizados y certificados que garanticen confiabilidad y consistencia y que conlleven a mejorar la calidad del servicio.

CUARTO OBJETIVO ESTRATÉGICO

A partir de la función resolutoria, implementar mecanismos de medición e incentivos al cumplimiento de las obligaciones de las EPS con sus usuarios con la finalidad de mejorar la calidad y la satisfacción de los usuarios con los servicios de saneamiento.

QUINTO OBJETIVO ESTRATÉGICO

Fortalecer la participación de la sociedad civil en los procesos regulatorios.

SEXTO OBJETIVO ESTRATÉGICO

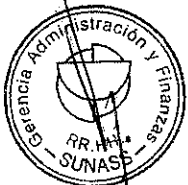
Fortalecer y concluir con el plan de atención desconcentrada a usuarios y empresas reguladas, realizando una gestión de calidad en la atención a usuarios

SÉPTIMO OBJETIVO ESTRATÉGICO


Fortalecer el accionar institucional a través del desarrollo permanente de sus líneas de soporte interno.

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Crear Capital Intelectual, fortaleciendo el desarrollo de competencias alineadas a los nuevos objetivos estratégicos, como capacitación en idiomas, capacitación en habilidades directivas y financiamiento de post grados en el más alto nivel académico, como maestrías y doctorados.
- Fortalecer competencias generales y específicas de los trabajadores de SUNASS.
- Fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo de las capacidades directivas y de liderazgo para futuras promociones mediante la rotación entre áreas, la participación en grupos de trabajo de alto desempeño, etc.
- Generar el compromiso e identificación de los colaboradores de la Institución, mediante el establecimiento de líneas de carrera que provean oportunidades para la mejora profesional, reuniones y contactos periódicos en los que se potencie la autoestima y pertenencia a la empresa, otorgar a el reconocimiento público y privado de sus logros, valorar sus opiniones, crear un buen ambiente de trabajo y difundir acciones de comunicación interna por todo tipo de canales y medios como boletines, Intranet, foros, etc.
- Dotar a los trabajadores de un entorno favorable para su mejor rendimiento y productividad, mediante un manejo adecuado de los programas de Bienestar Social.
- Posicionar a la SUNASS como un excelente lugar para trabajar.



Y A


5

CAPITULO II**DETERMINACIÓN DE LAS COMPETENCIAS NECESARIAS****2.1 COMPETENCIAS NECESARIAS DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

Para alcanzar los objetivos estratégicos, la SUNASS requiere contar con colaboradores eficientes y comprometidos siendo necesario desarrollar:

- Desarrollo de competencias técnicas en Regulación y Saneamiento.
- Competencias en diagnóstico, planificación y control de metas de gestión.
- Competencias en calidad de servicio al usuario.
- Competencias en técnicas de supervisión y fiscalización.
- Competencias en gestión de la Calidad.
- Competencias en manejo de indicadores de gestión.
- Competencia en la resolución oportuna de los reclamos de los usuarios, respecto de la prestación del servicio.
- Competencias en manejo, prevención y negociación de conflictos, respecto a la prestación del servicio.

2.2 COMPETENCIAS NECESARIAS DE ACUERDO AL PERFIL DEL GRUPO OCUPACIONAL

De acuerdo a los estudios realizados para la implementación de Gestión por Competencias en la SUNASS, se han identificado como necesarias las siguientes competencias, según el perfil del grupo ocupacional:

Competencias Cardinales**Compromiso:**

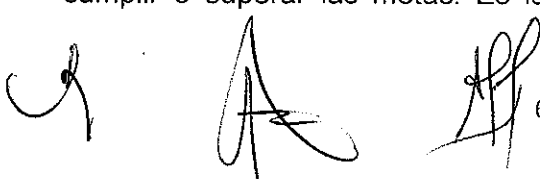
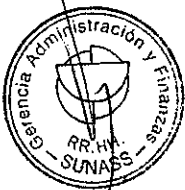
Sentir como propios los objetivos de la Organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometidas con el logro de objetivos comunes. Prevenir y superar obstáculos que interfieran con el objetivo del negocio.

Iniciativa

Actitud permanente de adelantarse a los demás en sus acciones. Disposición a actuar en forma proactiva. Implica marcar el rumbo con acciones concretas y no solo con palabras.

Orientación a Resultados

Es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes para cumplir o superar las metas. Es la tendencia al logro de resultados, fijando



metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento.

Trabajo en Equipo

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos. Esta capacidad debe ser genuina.

Adaptabilidad al cambio

Capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades o nuevos datos. Implica conducir a su grupo en función a la correcta comprensión de los escenarios cambiantes dentro de la política de la Organización.

Capacidad de interrelacionarse positivamente

Habilidad para comprender, valorar y respetar los sentimientos y emociones de los demás, para establecer lazos positivos, mostrándose siempre tolerante. Decir lo que se piensa sin herir a los demás. Saber reaccionar ante el enfado del interlocutor y gestionar bien la situación. Habilidad para recurrir al autocontrol en las situaciones difíciles.

Competencias Específicas

GRUPO GERENCIAL

Liderazgo

Fija objetivos y orienta la acción de los grupos en una dirección determinada. Tiene energía que la transmite a los otros. Motiva e inspira confianza. Maneja el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo.

Pensamiento Estratégico

Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las fortalezas y debilidades de su propia organización. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de crecimiento. Capacidad para efectuar alianzas estratégicas.

Empoderamiento

Establece claros objetivos de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales. Proporciona dicción y define responsabilidades. Aprovecha claramente la heterogeneidad de los miembros del equipo.

Tolerancia a la presión

Capacidad para alcanzar los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes, imprevistos, desacuerdos posición y diversidad

Capacidad de planificación y Organización

Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su área y/o proyecto, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.



Relaciones Públicas

Habilidad para establecer relaciones con redes complejas de personas cuya cooperación es necesaria para persuadir a los demás en el logro de los objetivos propuestos.

GRUPO PROFESIONAL

Productividad

Asimila y fija para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente. No espera que los superiores le fijen una meta, ya la tiene establecida, incluso superando la que se espera obtener.

Pensamiento Analítico

Es la capacidad de entender y resolver un problema a partir de desagregar sistemáticamente sus partes, realizando compensaciones, estableciendo prioridades, identificando secuencias temporales y relaciones causales entre los componentes.

Desarrollo de los Recursos Humanos

La capacidad de analizar y evaluar en forma global la contribución actual y potencial de los colaboradores y definir e instrumentar acciones de desarrollo de personas y equipo en el marco de las estrategias de la organización, adaptando el rol de facilitador y guía.

Tolerancia a la presión

Capacidad para alcanzar los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes, imprevistos, desacuerdos posición y diversidad

Confianza en sí mismo

Tiene el convencimiento de que es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema. Aborda nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en sus propias posibilidades, decisiones o puntos de vista, dentro de su nivel/área de incumbencia.

GRUPO DE ASISTENTES Y TÉCNICOS

Búsqueda de Información

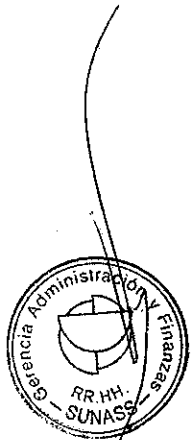
Es la inquietud constante por saber más sobre las cosas, hechos o personas. Implica buscar información más allá de lo que se requiere en el puesto.

Pensamiento Conceptual

Es la habilidad para establecer vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas y construir conceptos o modelos, para identificar los puntos clave de las situaciones complejas

Responsabilidad

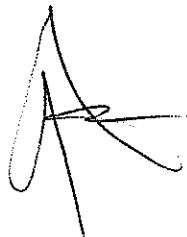
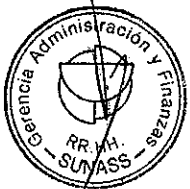
Tiene compromiso con las tareas encomendadas, su preocupación por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada esta primero.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

Orientación al Usuario

Implica el deseo de ayudar o servir a los Usuarios, de comprender y satisfacer sus necesidades. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del usuario, de todos aquellos que cooperen en la relación Entidad-usuario, como los proveedores y el personal de la organización.



CAPITULO III**OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN****3.1 OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN**

- Desarrollo de las capacidades necesarias para una mayor efectividad en la obtención de los objetivos de la SUNASS.
- Determinar la adquisición de nuevas competencias del personal, necesarias para la atención de nuevas funciones de la SUNASS que surjan como resultado del dinamismo del accionar de la institución.
- Fortalecer la formación teórica y metodológica del personal de la SUNASS.
- Desarrollar el liderazgo participativo y comunicación efectiva que contribuya a conformar equipos de alto rendimiento y un óptimo clima institucional.
- Optimizar los recursos técnicos, materiales y financieros de los procesos de capacitación institucional.
- Contribuir a mantener y retener al elemento humano idóneo.
- Garantizar el efecto multiplicador de la capacitación.
- Propiciar la creación de instancias de acercamiento y ámbitos de intercambio de conocimientos y experiencias con otras instituciones del país y de la región latinoamericana.
- Propiciar la capacitación de los funcionarios y profesionales de la SUNASS en países líderes en Saneamiento a nivel internacional, mediante la obtención de becas y pasantías para el personal de la SUNASS.
- Establecer los procedimientos para determinar las brechas de conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la SUNASS.
- Establecer el procedimiento de evaluación de la capacitación institucional.

3.2 ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

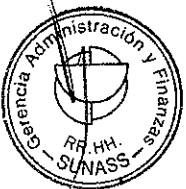
La capacitación de la fuerza laboral debe ser una constante, no sólo en aspectos relacionados a las destrezas técnicas, sino en las habilidades humanas como la inteligencia emocional, valores como la solidaridad y la honestidad, el trabajo en equipo y en especial la actitud de servicio a los usuarios de los servicios de Saneamiento.

Programas de Capacitación

Para un efectivo direccionamiento de las actividades a llevarse a cabo en los Planes Anuales de Formación y Capacitación, se contemplará el desarrollo de eventos dentro de los siguientes programas:

a) Programa de Motivación y Actualización;

Sus eventos promueven el desarrollo de actitudes Integradoras, que posibiliten a la institución alcanzar sus objetivos, manteniendo permanentemente actualizado al personal en los nuevos procesos, calidad de servicios, otros.



b) Programa de Perfeccionamiento y Desarrollo;

Proporciona conocimientos especializados del sector Saneamiento y afines, para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la función que desempeñan y capacitar en forma teórica y práctica a los colaboradores previamente seleccionados con potencial de desarrollo en aspectos técnicos y profesionales de la actividad, que les permita integrar progresivamente los cuadros alternativos de dirección intermedia.

c) Programa de Especialización Gerencial;

Los eventos a considerar tiene el propósito de optimizar las capacidades directivas y funcionales del nivel directivo, capacitándolos en aspectos complementarios a su desarrollo profesional que les permita actuar acertadamente en un entorno competitivo.

Áreas de Gestión de los Programas de Capacitación

Los programas de capacitación estarán enmarcados en tres áreas de gestión:

a) Gestión Técnica.

Considera los temas propios del sector Saneamiento y de Regulación de los servicios, necesarios para la labor de los profesionales y funcionarios de las Gerencias de la Superintendencia.

Temas considerados: Estrategias de gestión de los servicios de saneamiento, regulación económica, técnica y/o legal, modelos de privatización y participación privada en los servicios de saneamiento, estudios de demanda, modelos para determinar tarifas de servicios públicos, regulación de monopolios, otros relacionados. Conocimiento de metodología de la investigación científica, gestión de la calidad, Balance Scorecard, indicadores de gestión, entre otros.

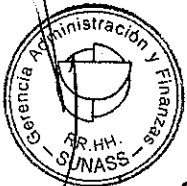
b) Gestión Directiva.

Temas esenciales que proporcionen a los funcionarios que ocupan cargos de dirección, instrumentos de análisis, marcos conceptuales que faciliten la definición y rediseño de estrategias institucionales en congruencia con los requerimientos de competitividad y productividad e incremento en la efectividad y eficiencia institucional.

Temas considerados: Programas de alta dirección, estrategias y regulación de servicios públicos, planeamiento estratégico, finanzas de alto nivel, gerencia de servicios, liderazgo, gestión del tiempo, entre otros.

c) Gestión Administrativa.

Identifica los temas necesarios para mejorar la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal profesional y técnico, apoyando el logro de metas y objetivos de la institución.



Temas considerados: Finanzas, planeamiento estratégico, administración, gestión pública, actualización en informática y manejo de archivos. También temas transversales a la Institución como inteligencia emocional, comunicación corporativa, redacción y ortografía, idiomas extranjeros, como el portugués, inglés y francés. Por su naturaleza y aplicación, son temas útiles para las tareas de la regulación y también para el desarrollo de otras funciones.

Modalidades de los Programas de Capacitación

Las actividades de capacitación estarán relacionadas con las funciones que cumple el colaborador de la Entidad.

- Planificación y realización de **cursos** de actualización, que pueden darse dentro o fuera de la Institución.
- Planificación y realización de **talleres** participativos para el desarrollo de competencias comportamentales.
- Planificación y realización de **cursos de post grado:** especializaciones, diplomados, maestrías y doctorados, para desarrollar la alta especialización que requiere la SUNASS como Ente regulador.
- Desarrollo e implementación de **módulos de aprendizaje** usando la tecnología de videoconferencia.
- Desarrollo e implementación de **módulos de auto aprendizaje** a través de la Intranet (e-learning).

3.3 DATOS DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA ENTIDAD

Los trabajadores de la SUNASS pertenecen al régimen del Decreto Legislativo 728, régimen laboral de la actividad privada. El Cuadro de Asignación de Personal – CAP cuenta con 109 plazas, de las cuales actualmente se encuentran ocupadas 96 plazas. Adicionalmente se cuenta con 44 personas contratadas bajo el régimen de Contratos Administrativos de Servicios - CAS del Decreto Legislativo 1057 y 18 practicantes.

Así tenemos que a Ago./2011 la población de la SUNASS es de 157 personas. Los profesionales del CAP con un 36%, son los que abarcan el mayor porcentaje, seguido por los contratados CAS que equivalen a un 27% de todo el personal.

NRO. DE PERSONAL POR CATEGORÍA OCUPACIONAL A AGO/2011

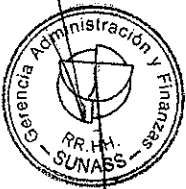
CATEGORÍA	NOMENCLATUR A	NRO. PERSONAS	%
ALTA DIRECCIÓN (PCD, DIRECTORES Y GG)	AD	2	1%
GERENTES Y ASESORES	G	8	5%
PROFESIONALES	PI, PII y PIII	57	36%
ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	AS	25	16%
AUXILIARES	AX	4	3%
TOTAL PLANILLA CAP		96	61%
CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DE SERVICIOS	CAS	43	27%
PRACTICANTES	PRAC	18	12%
TOTALES		157	100%

Fuente: Estadísticas de RR. HH. de SUNASS



3.4 ESTIMADO DEL FINANCIAMIENTO REQUERIDO PARA LA CAPACITACIÓN

Debemos mantener el impulso e importancia que se ha dado en los tres últimos años a los programas de capacitación en la Institución, para lo cual se estima necesario destinar alrededor del 1% de los ingresos por Aportes de Regulación que percibe la Entidad, para el financiamiento de los programas de capacitación.



CAPITULO IV

METAS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

4.1 METAS DE CAPACITACIÓN

- Reducir las brechas en el cumplimiento de los objetivos específicos, planteados para cada Objetivo Estratégico de la SUNASS.
- Producir trabajos de investigación, papers, tesis académicas, que nos ponga a la vanguardia en el sector de Saneamiento en la Región.
- Desarrollar el dominio de idiomas extranjeros que permita al personal de la SUNASS el intercambio de conocimientos y estudios de investigación, con otros países más desarrollados en el sector de Saneamiento, como Brasil, EE.UU. y Francia, que nos permita además aprovechar las becas y pasantías que ofrecen las universidades de estos países a los profesionales de países en vías de desarrollo como el nuestro.
- Adoptar las medidas que garanticen la continuidad en el servicio y la especialización del personal.
- Lograr el efecto multiplicador de las capacitaciones, desarrollando talleres de réplica, dirigidos por el personal capacitado.
- Contar con herramientas de gestión que permitan evaluar los resultados de las capacitaciones brindadas, de modo que se vayan reduciendo las brechas de conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la SUNASS.
- Aplicar la Gestión del Conocimiento en la Institución.

4.2 MEDICIÓN DE LA CAPACITACIÓN

El proceso de evaluación del plan de capacitación considera la medición mediante indicadores que a continuación se detallan:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	META AÑO 1	META AÑO 2	META AÑO 3	META AÑO 4	META AÑO 5
% DE PERSONAL CAPACITADO	$\frac{\text{Nº de personal capacitado}}{\text{Nº total de colaboradores de la Institución}} * 100$	40%	50%	60%	70%	80%
% DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN	$\frac{\text{Nº de actividades programadas}}{\text{Nº de actividades realizadas}} * 100$	90%	90%	90%	90%	90%
RATIO DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN	$\frac{\text{Monto total de la Inversión en capacitación}}{\text{Monto total de los ingresos de la Institución}}$	0.8%	1.0%	1.0%	1.2%	1.2%
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN	% de personal que considera entre Muy Bueno y Bueno su evaluación de la capacitación recibida (Uso del formato de "Encuestas de Salida" al personal capacitado).	Mayor al 60%	Mayor al 60%	Mayor al 60%	Mayor al 60%	Mayor al 60%

MEJORAS EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Comparación de los puntajes de la Evaluación de Desempeño del año anterior con el del año en que se dio la capacitación, de todo el personal capacitado	El resultado debe ser positivo	El resultado debe ser positivo	El resultado debe ser positivo	El resultado debe ser positivo	El resultado debe ser positivo
---------------------------------------	---	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

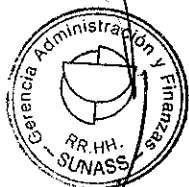
4.3. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Las acciones de capacitación serán monitoreadas y evaluadas bajo dos modalidades:

- Evaluación de reacción: Esta modalidad nos permite medir la satisfacción de los participantes con respecto a la capacitación que acaban de recibir, realizando una encuesta inmediatamente de finalizada la actividad. Para ello se usará el formato establecido en el anexo N° 1.
- Evaluación de conocimientos: si los participantes aprendieron los contenidos de las actividades de capacitación.
- Evaluación de desempeño: si los participantes están aplicando lo aprendido en su puesto de trabajo.

4.4. OBLIGACIONES DE LA CAPACITACIÓN

- El personal que reciba capacitación externa, asiste en calidad de representante de la SUNASS, y tiene el compromiso de retornar los conocimientos y habilidades adquiridas en beneficio de la organización.
- Al retorno del evento de capacitación, el personal beneficiario realizará un informe de evaluación del evento y entregará los materiales de capacitación recibida al CENDOC.
- El personal que resulte beneficiado con una actividad de capacitación se compromete a permanecer en la institución por un periodo no menor a dos veces el tiempo de duración del evento.
- El beneficiario de una capacitación deberá estar a disposición para participar y prestar colaboración técnica o asistencia en programas o eventos de capacitación interna que promueva la institución, relacionadas al área temática afín al de la capacitación obtenida.
- El incumplimiento de estas obligaciones determinará la inhabilitación del becario para postular a otras actividades de capacitación.
- Otras que se especifiquen en dispositivos legales y/o directivas o normas internas.



ANEXO Nº 1

ENCUESTA DE EVALUACIÓN – TALLER XXXXX

Recursos Humanos le agradece su participación y espera seguir ofreciéndole oportunidades de formación de la más alta calidad. Nuestra unidad valora enormemente sus comentarios y sugerencias; es por ello que le agradeceremos se sirva contestar la siguiente encuesta.

En términos generales, ¿cómo calificaría usted el taller XX?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

¿Considera que el contenido del taller le será útil para mejorar su trabajo y/o desempeño?

Sí, bastante Sí, moderado Sí, un poco No

En forma individual, ¿cómo calificaría la participación de cada uno de los expositores?

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Expositor 1					
Expositor 2					

¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de organización del taller?

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
A. Atención en la inscripción					
B. Instalaciones / aula					
C. Coffee breaks					
D. Audio / Video					
E. Otro:					

¿El horario le pareció el adecuado?

Sí No **Si su respuesta es No, qué otros horarios sugeriría?**

Días:

Horas:

¿Cómo tuvo conocimiento del taller XX? (puede marcar más de una alternativa)

Recibió correo electrónico de Recursos Humanos

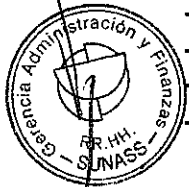
Su jefe se lo sugirió

Intranet

Otro medio:

¿Qué tema(s) le interesaría que tratemos en próximos talleres de capacitación?

Comentarios y sugerencias adicionales:



¡Muchas gracias por su colaboración!