



Defensoría del Pueblo



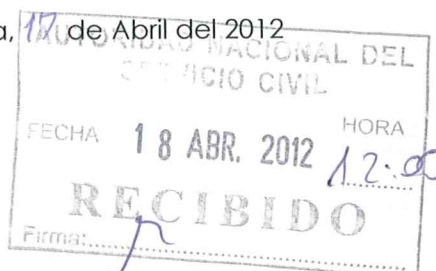
"Año de la Integración Nacional y Reconocimiento de Nuestra Diversidad"

Oficio. 037 2012-DP/OGDH

RG-00 138 61 -2012/PE

Señor
Juan Carlos Cortés Carcelén
Presidente Ejecutivo
Autoridad Nacional del Servicio Civil
Presente.-

Lima, 18 de Abril del 2012



Referencia: Plan de Desarrollo de las Personas

De mi consideración:

No sin antes presentarle los saludos de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano de la Defensoría del Pueblo, sirva esta comunicación para alcanzar a vuestra institución, copia simple de los siguientes documentos:

- o Resolución Administrativa N° 006-2012/DP, que aprueba el Plan anual y quinquenal de nuestra institución.
- o Plan de Desarrollo de Personas – PDP, Quinquenal periodo 2012 -2016 de la Defensoría del Pueblo
- o Plan de Desarrollo de Personas – PDP, Anual - 2012 de la Defensoría del Pueblo.
- o Resolución Administrativa N° 036-2011/DP, que designa miembros del Comité encargado de elaboración del PDP.
- o Resolución Administrativa N° 010-2012/DP que designa miembros del Comité encargado de elaboración del PDP.

Documentos todos, que fueron remitidos por vía electrónica, conforme las indicaciones contenidas en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

José Flores Centurión

Jefe de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano (e)
Defensoría del Pueblo.

15-01100-001

15-01100-001

The undersigned hereby certifies that the information furnished herein is true and correct to the best of his knowledge and belief.

Witness my hand and the seal of the City of [City Name] this [Day] day of [Month], [Year].

Mayor [Name]

City Clerk [Name]

Notary Public [Name]

Notary Public [Name]

[Handwritten Signature]
Notary Public [Name]



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 006 -2012/DP

Lima, 30 ENE. 2012

VISTO;

El Memorando Nº 109-2012-DP/OGDH que adjunta las Actas de Instalación y de Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) formuladas por el Comité Encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP Quinquenal (2012-2016) y Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP Anualizado 2012 de la Defensoría del Pueblo;



CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Estado, se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y mediante la Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;



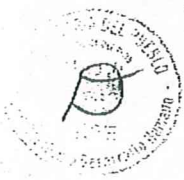
Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1025 se aprueban las normas de capacitación y rendimiento para el sector público con la finalidad de regular la capacitación y evaluación de las personas al servicio del Estado, correspondiendo a la Autoridad Nacional del Servicios Civil (SERVIR), la función de planificar, desarrollar, gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

Que, con el Decreto Supremo Nº 009-2010-PCM se aprobó el reglamento del Decreto Legislativo Nº 1025 y se dispone en sus artículos 3º y 4º que las entidades públicas deben aprobar un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP, correspondiéndole a SERVIR definir los contenidos mínimos de dicho Plan;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 041-2011-SERVIR/PE, se aprobó la Directiva Nº 001-2011-SERVIR/GDCR, Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Título III de la citada Directiva, están sujetas a su cumplimiento las entidades de la Administración Pública señaladas en el artículo III del Título Preliminar de la Ley Nº 28175, Ley Marco del Empleo Público, cuyo personal se encuentre comprendido dentro del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, de acuerdo a lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo Nº 1023;

Que, conforme a lo señalado en el Título V de la citada Directiva el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP Quinquenal, es un plan de gestión que busca entre otros, mejorar las acciones de capacitación y evaluación, debiendo tener una vigencia de cinco años;





Defensoría del Pueblo

Que, en cuanto al Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado- PDP Anualizado, es un plan de gestión que busca entre otros objetivos, mejorar las acciones de capacitación y evaluación del personal durante el año en curso el cual deberá ser implementado conforme a los componentes básicos y procedimientos para su elaboración señalados en el numeral 5.2 y 5.3 del Título V de la precitada Directiva;



Que, el dispositivo antes referido, también precisa que el Plan de Desarrollo de las Personas Anualizado debe contar con la aprobación presupuestal y ser aprobado por el titular de la Entidad, así como será presentado a SERVIR para su conocimiento durante los primeros treinta días calendario del año en el que se ejecutará;

Que, de acuerdo a lo señalado en el considerando precedente la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística, a través del Memorando N° 136-2012-DP/OPPRE señala que el Plan de Desarrollo de las Personas Anualizado cuenta con la certificación de crédito presupuestario, por lo que es procedente;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 036-2011/DP, modificada mediante Resolución Administrativa N° 010-2012/DP, se oficializó la conformación del Comité encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Quinquenal y Anualizado de la Defensoría del Pueblo;

Que, el Comité referido en el considerando precedente, ha elaborado el proyecto del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado- PDP Quinquenal (2012-2016) y el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anualizado de la Defensoría del Pueblo, correspondiente al ejercicio 2012, los cuales son necesarios aprobar;

Que, el Título VII de la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR, Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado dispone que el PDP Quinquenal y el PDP Anualizado, son validados por el Comité y aprobados por el titular de la Entidad, debiendo posteriormente ser puestos en conocimiento de la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR;

Con los visados de la Primera Adjuntía, Secretaría General y de las Oficinas de Gestión y Desarrollo Humano, de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones y facultades conferidas por la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; de conformidad con los artículos 6° y los literales d) e i) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo aprobado por la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP y 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 estando al encargo efectuado mediante Resolución Defensorial N° 004-2011/DP;



[Firma manuscrita]



Defensoría del Pueblo

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR, el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP Quinquenal 2012-2016 de la Defensoría del Pueblo, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- APROBAR, el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP Anual 2012 de la Defensoría del Pueblo, que en anexo forma parte de la presente Resolución .

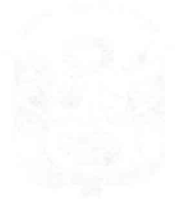
Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución, así como del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP Quinquenal 2012-2016 y del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP Anualizado 2012 de la Defensoría del Pueblo, en el portal institucional de la Defensoría del Pueblo (www.defensoria.gob.pe)

Artículo Cuarto.- REMITIR los planes citados en los artículos primero y segundo a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Eduardo Vega Luna
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)





Alfonso de los Rios

EN RESPUESTA

En el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se informa que el presente documento es una copia de los datos que se encuentran en el sistema de información de la institución.

El presente documento es una copia de los datos que se encuentran en el sistema de información de la institución.

El presente documento es una copia de los datos que se encuentran en el sistema de información de la institución.

El presente documento es una copia de los datos que se encuentran en el sistema de información de la institución.

Respecto a los datos que se encuentran en el sistema de información de la institución.

Alfonso de los Rios

Alfonso de los Rios
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



Plan de Desarrollo de las Personas

PDP

Defensoría del Pueblo

2012

PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo de las Personas en adelante –PDP – Anual de la Defensoría del Pueblo, ha sido elaborado en observancia de los planes institucionales vigentes y de acuerdo a la Directiva de SERVIR – Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE y sus modificatorias.

Nuestra Institución reconoce que la capacitación del recurso humano es el pilar fundamental para que la Defensoría del Pueblo prosiga con su labor de brindar atención al ciudadano en temas vinculados a su mandato constitucional. Con el propósito que dicha labor se muestre más eficiente y eficaz, durante el año 2012, nos centraremos a desarrollar el proceso educacional de manera organizada y sistémica, a fin que los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo, adquieran conocimientos, desarrollen habilidades específicas relativas al trabajo y modifiquen sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto de trabajo o el ambiente laboral en la Institución.

Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos en la Defensoría del Pueblo, la capacitación implica una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del trabajador, prestador de servicio y colaborador con su puesto y con la Institución, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral.

En tal sentido, la capacitación constituye un factor importante para los trabajadores (entendiéndose como tales a las personas incluidas en los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 728, así como en el régimen especial de contratación administrativa de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057), prestadores de servicios (entendiéndose como tales a las personas contratadas por Canasta de Fondos u otros entes cooperantes) y colaboradores (secigristas, practicantes y voluntarios) de la Defensoría del Pueblo.

Siendo la formación un proceso constante que busca la eficacia y la mayor productividad en el desarrollo de las actividades, mediante la capacitación se procura el mejoramiento de la labor y el servicio asignado, contribuyendo a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del personal.

Por lo expuesto, nuestro PDP Anual 2012 incluye a los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo en todo el ámbito nacional en temas específicos que se circunscriben a las propuestas de los diferentes órganos, unidades orgánicas, áreas, programas y proyectos; implementando



metodologías y procedimientos a fin de obtener una formación académica integral, presencial y virtual, por lo que para este año, se ha programado su ejecución conforme al presupuesto asignado y a los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la Institución.

Cabe señalar que, para efectos del presente documento se entenderá que los términos "trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores" incluyen en su significado a las "trabajadoras, prestadoras de servicios y colaboradoras" que forman parte de nuestra Institución.

I. ASPECTOS GENERALES

Es el propósito de la Institución, que el PDP Anual 2012 de la Defensoría del Pueblo, contribuya al fortalecimiento institucional, incidiendo en el proceso de capacitación de su Recurso Humano, para una atención más eficaz y eficiente de los ciudadanos, en el marco de su mandato constitucional y las atribuciones establecidas en su Ley Orgánica.

El recurso más importante en la consecución de los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo, es su capital humano, el cual se encuentra involucrado en las diferentes actividades que la Institución realiza. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios tan singulares y fundamentales como la Defensoría del Pueblo, en la cual, la conducta y el rendimiento de cada uno de sus integrantes influye directamente en la calidad y eficiencia de los servicios que se brindan a los ciudadanos.

1.1 OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN

1.1.1 Objetivos Generales de Capacitación

- A. Promover el desarrollo de conocimientos y habilidades específicas vinculadas a la actividad encomendada, ya sea en ejes temáticos vinculados a la especialidad o en temas organizacionales vinculados con la cultura organizacional, que potencien y fortalezcan su desempeño.
- B. Desarrollar a partir de las oportunidades de capacitación, un proceso de motivación organizacional, conducente a lograr la integración del trabajador, prestador de servicio y colaborador

con su puesto y con la Institución, orientados a potenciar su eficacia, así como su progreso personal y laboral en la Defensoría del Pueblo.

- C. Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo y con ello, el incremento de la eficacia en el servicio que presta la Institución a favor del ciudadano.

1.1.2 Objetivos Específicos de Capacitación

A. Promover el desarrollo de conocimientos y habilidades específicas vinculadas a la actividad encomendada.

- a. Proveer conocimientos y desarrollar habilidades según la especialidad del trabajo y servicio prestado, contribuyendo en la preparación del personal, acorde con los planes, objetivos estratégicos y requerimientos de la Institución.
- b. Mantener al trabajador, prestador de servicios y colaborador de la Institución, actualizado en el uso de las herramientas ofimáticas, a fin que permitan perfeccionar su labor, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.
- c. Brindar oportunidades de capacitación que correspondan a los ejes rectores de la Institución vinculados a Políticas Públicas, Administración Estatal, Cultura de Paz y Diálogo, así como a temas organizacionales, sistemas administrativos y de gestión interna.
- d. Difundir la capacitación virtual a fin de que se constituya en una herramienta que permita llegar a los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores, principalmente a los que ejercen sus funciones en las zonas más alejadas del país.

B. Desarrollar a partir de las oportunidades de capacitación, un proceso de motivación organizacional, conducente a lograr la integración del trabajador, prestador de servicio y colaborador con su puesto y con la Institución.

- a. Mejorar la interacción entre los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la



pu

Defensoría del Pueblo y con ello incentivar su identificación con la Institución.

- b. Priorizar los requerimientos de los trabajadores procurando una mayor atención en las habilidades y competencias vinculadas a la gestión institucional.
 - c. Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la eficiencia y la calidad de atención motivando y fidelizando al trabajador con la Institución.
 - d. Contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementando la motivación del trabajador, haciéndolo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.
 - e. Procurar que las oportunidades de capacitación representen una posibilidad de desarrollo personal y laboral que promueva un mejor clima y cultura organizacional.
- C. Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y con ello, el incremento de la eficiencia en el servicio de la Institución a favor del ciudadano.**

- a. Preparar al personal, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo para la ejecución eficiente de sus funciones y responsabilidades.
- b. Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- c. Brindar oportunidades de desarrollo personal, a los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Defensoría del Pueblo en el ámbito nacional, con el propósito permanente de mejora institucional.
- d. Identificar a la capacitación como una oportunidad, un mayor compromiso y dedicación en el trabajo desarrollado.
- e. Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

La Defensoría del Pueblo reconoce en base a estas premisas que el recurso humano motivado encuentra en la calidad del



trato que recibe, en sus relaciones individuales, el pilar fundamental de un idóneo ambiente laboral.

Tales premisas nos conducen institucionalmente a enfocar el tema de la capacitación, como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de nuestra Institución, a fin de procurar la mayor eficacia en el servicio que se brinda a los ciudadanos.

En tal sentido, se plantea el presente PDP Anual 2012, el cual potenciará a través de sus actividades, habilidades administrativas y temáticas; la mejora de los niveles de eficacia de los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo, a través del uso inclusive de instrumentos de capacitación a distancia – modalidad virtual-, que permitan impartir instrucción directamente vinculada a los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo en tiempo real; de esta forma, se beneficiará al mayor número de colaboradores y trabajadores, del territorio nacional.

II. EVALUACIÓN

2.1 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

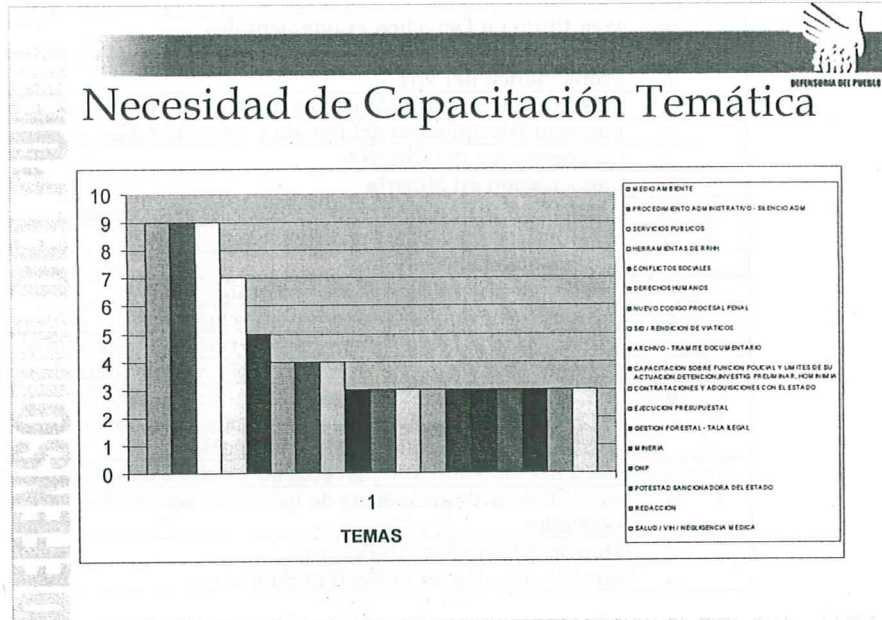
Es preciso indicar, que la Defensoría del Pueblo viene desarrollando desde el año 2008, un proceso planificado de capacitación institucional, el mismo que motivó una compilación de información en el territorio nacional referida a la identificación de necesidades y requerimientos de capacitación, que reflejan la percepción de los trabajadores a nivel nacional; resultados que luego de ser analizados fueron orientados hacia la identificación de prioridades de capacitación vinculados a los ejes estratégicos de la Institución.

Para ello, se efectuó un análisis detallado de los temas a capacitar, advirtiéndose de este estudio lo siguiente:



he

A. 166 Temas diferentes de capacitación, identificándose la siguiente recurrencia temática:



B. Las ODs y MADs proponían capacitar en 144 eventos, realizándose 1,657 capacitaciones a trabajadores y colaboradores de la Defensoría del Pueblo en un periodo aproximado de 6 meses.

CURSO / TALLER	O.D.													PARTICIPANTES												
	AMAZONAS	ANCAHUILA	APURIMAC	AYACUCHO	CAJAMARCA	CALLAO	CUSCO	HUANUCO	ICAZA	JUNIN	LAMBAYEQUE	LORETO	MADRE DE DIOS		MORONA BALSAS	PASCO	PUERTO RICO	SAN MARTIN	TUMBES	UCAYALI	TOTAL					
MEIO AMBIENTE																					69					
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO																					162					
SILENCIO ADM	1																				102					
SERVICIOS PUBLICOS																					51					
HERRAMIENTAS DE RRHH																					38					
CONFLICTOS SOCIALES																					100					
DERECHOS HUMANOS																					24					
NUOVO CODIGO PROCESAL PENAL																					23					
SID / RENDICION DE VATICOS																					20					
ARCHIVO - TRAMITE DOCUMENTARIO																					24					
CAPACITACION SOBRE FUNCION POLICIA Y LIMITES DE SU ACTUACION, DETENCION, INVESTIG. PRELIMINAR, HONORARIA																					10					
CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES CON EL ESTADO																					24					
EJECUCION PRESUPUESTAL																					12					
GESTION FORESTAL - TALA ILEGAL																					100					
MINERIA																					60					
ONP																					3					
POTESTAD SANCIONADORA DEL ESTADO																					119					
REDACCION																					22					
SALUD / VIH / NEGLIGENCIA MEDICA																					64					
	2	0	0	3	4	6	2	0	0	6	0	11	4	3	16	4	0	0	1	3	5	2	0	7	81	1024
	NS	NS				NS	NS	NS		NS		NS	NS		NS			NS								



[Handwritten signature]

C. Siendo la recurrencia temática más frecuente de las Adjuntías, las siguientes:

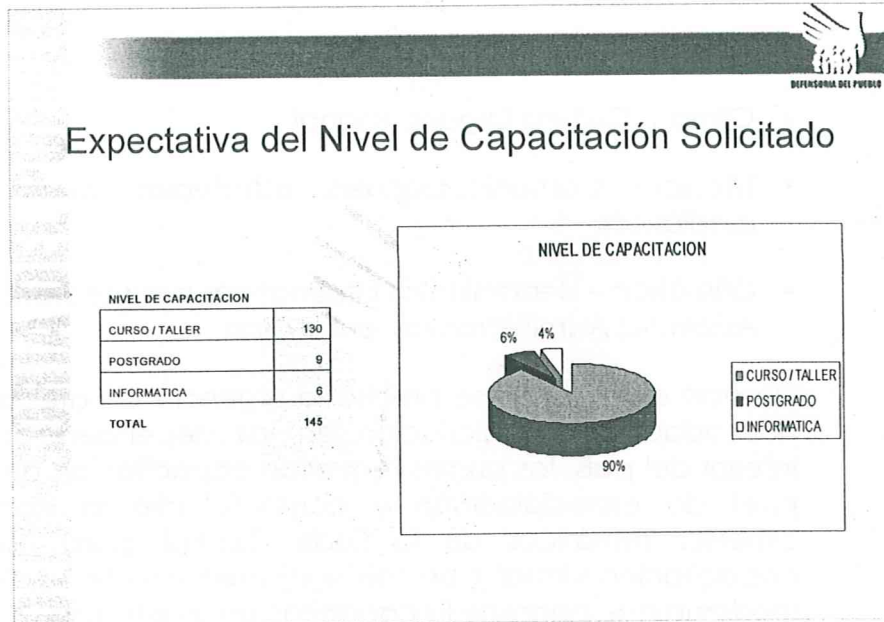
<input type="checkbox"/>	Post título en Derechos Fundamentales
<input type="checkbox"/>	Taller sobre Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes
<input type="checkbox"/>	Problemática del VIH
<input type="checkbox"/>	Asistencia Docente y Derecho a la Pensión en Lima
<input type="checkbox"/>	Potestad Disciplinaria del Estado y Silencio Administrativo
<input type="checkbox"/>	Competencias del INRENA
<input type="checkbox"/>	Capacitación en Minería
<input type="checkbox"/>	Capacitación en temas de calidad del Aire y contaminación sonora
<input type="checkbox"/>	Formulación y evaluación de proyectos
<input type="checkbox"/>	Actualización en Ofimática
<input type="checkbox"/>	Taller sobre la prevención de la tortura
<input type="checkbox"/>	Taller sobre derechos humanos y discapacidad
<input type="checkbox"/>	Aprendiendo sobre residuos sólidos, ruidos y la contaminación del aire
<input type="checkbox"/>	Taller de Planificación Estratégica del Proyecto Identidad y Ciudadanía
<input type="checkbox"/>	Capacitación en lineamientos de actuación para la atención de casos de detenciones indebidas por homonimia, nombres similares y falta de levantamiento de mandatos de detención.
<input type="checkbox"/>	Capacitación sobre función policial y límites de su actuación.
<input type="checkbox"/>	Capacitación Transferencia de funciones sectoriales a los gobiernos regionales
<input type="checkbox"/>	Silencio Administrativo Positivo
<input type="checkbox"/>	Municipalización de la Gestión Educativa

D. Siendo la recurrencia temática más frecuente de las Oficinas de Apoyo y Administrativa las siguientes:

<input type="checkbox"/>	Cursos de Capacitación Institucional CGR, OSCE, etc
<input type="checkbox"/>	Post Título en Derecho Público
<input type="checkbox"/>	Programa de especialización en Gestión Pública
<input type="checkbox"/>	Diplomado en Gestión Pública
<input type="checkbox"/>	Curso de capacitación sobre atención al cliente o trabajo en equipo
<input type="checkbox"/>	Curso de capacitación en trámite documentario
<input type="checkbox"/>	Post Título en Derecho Parlamentario
<input type="checkbox"/>	Taller sobre Comunicaciones y Campañas de Difusión de la DP
<input type="checkbox"/>	Clima Organizacional
<input type="checkbox"/>	Capacitaciones Técnicas de Gestión Institucional y Organización Moderna
<input type="checkbox"/>	Curso de Ofimática para Secretarías y Asistentes
<input type="checkbox"/>	Curso de Planilla Electrónica
<input type="checkbox"/>	Módulos Virtuales Lineamientos de la Mujer y Servicios Públicos
<input type="checkbox"/>	Inductivo en Temáticas Defensoriales
<input type="checkbox"/>	Ética Aplicada a la Función Pública
<input type="checkbox"/>	XII Diploma de Especialización en Gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones
<input type="checkbox"/>	Formación de Jefes de Seguridad de Información (CISO Program)
<input type="checkbox"/>	Preparación para el examen de certificación en seguridad de información CISM
<input type="checkbox"/>	Capacitaciones en Liderazgo / 02 cursos
<input type="checkbox"/>	Gestión Presupuestal Pública
<input type="checkbox"/>	Inversión Pública
<input type="checkbox"/>	Presupuesto por resultados
<input type="checkbox"/>	Cursos en gestión administrativa, presupuesto y planificación
<input type="checkbox"/>	Curso de Excel Avanzado



- E. Propuesta donde el 95% del requerimiento de capacitación no se encontraba financiado.



2.2. IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS

De esta evaluación, se identificaron como brechas de capacitación principalmente en temas de intervención y supervisión defensorial, las siguientes materias:

- Procedimiento Administrativo
- Medio Ambiente, Gestión Forestal y Tala Ilegal
- Conflictos Sociales
- Servicios Públicos
- ONP / Derecho Previsional
- Potestad Sancionadora del Estado
- Nuevo Código Procesal Penal
- Derecho Administrativo Sancionador.

Asimismo, este recojo y sistematización de información permitió identificar los temas de capacitación en gestión y competencias internas, tales como:



[Firma manuscrita]

- Contratación con el Estado
- Ejecución Presupuestal
- Herramientas del SID/Rendición de Viáticos
- Clima y Cultura Organizacional
- Técnicas Comunicacionales, estrategias de manejo mediáticos
- Ofimática – Herramientas informáticas para Secretarías y Asistentes Administrativos, entre otras.

De este diagnóstico se precisó la urgencia de atender la necesidad de capacitación en las dependencias del interior del país, las cuales requerían capacitación de alto nivel de especialización y contacto directo con los expertos temáticos de la Sede Central, para ello la capacitación virtual / on line significará una herramienta moderna que canalice la capacitación a distancia.

Como es de advertirse, los distintos requerimientos formulados a nivel nacional correspondientes a períodos precedentes, demostraron entre otras variables una pluralidad de temas a capacitar excesivamente amplia, con temáticas multidisciplinares, con períodos de entrenamiento, en algunos casos exigüos, y en otros, muy extendidos para los propósitos institucionales.

Frente a ello, la Defensoría del Pueblo propuso desde el período 2008 un Plan de Capacitación Institucional que pudiese extenderse y ejecutarse en las zonas más alejadas del país, priorizando la demanda de algunos temas y utilizando herramientas que redujeran los costos de desplazamiento y que minimizaran las ausencias en los centros de labores, sin afectar la calidad y profundidad temática, procesos de capacitación que se extendieron sostenidamente en los Planes de Capacitación del 2009, 2010 y 2011.

En consecuencia, para este año 2012, el PDP Anual recoge las demandas de capacitación temática descrita en la evaluación diagnóstica y en esa medida se proseguirá con la realización de la capacitación temática y de gestión organizacional mediante la modalidad virtual, toda vez que con esta herramienta educativa se capacita en tiempo real a un mayor número de trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de cualquier dependencia defensorial en el territorio nacional.

Los temas de capacitación este año incidirán en promover los procesos de inducción institucional, fomentar las capacidades del personal en gestión organizacional y proseguir con la capacitación en temática vinculada al desarrollo de las actividades.

Como parte del levantamiento progresivo de las brechas detectadas, se continuará este año con la capacitación virtual en temas de especialidad defensorial como: Derecho a la Consulta, Conflictos Sociales, Transparencia y Gestión Pública, Prevención de la Corrupción y Potestad Sancionadora del Estado, entre otros; asimismo, se elaborará el primer módulo virtual sobre Discapacidad.

Como se ha señalado, durante el año 2012 se priorizará además, la institucionalización del Auto - Instructivo de Inducción Defensorial, que permitirá a toda persona con acceso al intranet institucional, capacitarse en los temas básicos y fundamentales de la Defensoría del Pueblo, reconociendo no sólo el marco de acción defensorial sino que además permitirá un entrenamiento en los instrumentos de mayor consulta y utilización por parte del personal de la Institución.

Adicionalmente, se proseguirá con la difusión de los programas de auto instrucción virtual ya instalados en la plataforma web de la Defensoría del Pueblo sobre redacción, herramientas ofimáticas (Word y Excel a nivel básico e intermedio), herramientas de gestión institucional y el Manual Auto instructivo del Protocolo del Sistema de Información Defensorial – SID.

En este orden de ideas, el PDP Anual 2012 integrará a profesionales vinculados a los órganos de línea y a miembros de los órganos de asesoramiento y de apoyo institucional en un proceso de entrenamiento en ejes temáticos y de gestión organizacional, que nos permitan eliminar progresivamente nuestras brechas detectadas, lo cual redundará en una atención más eficaz y eficiente a los ciudadanos.

Para ello, el PDP Anual 2012 de la Defensoría del Pueblo, propone que la **capacitación** dirigida al personal, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo aborde los siguientes ejes de capacitación:

- **Actividades de capacitación en temática específica defensorial.**



- Actividades de capacitación en temas de gestión y competencias internas.

2.3. TIPOS DE CAPACITACIÓN

Los tipos de capacitación a implementar son:

- Capacitación virtual, vía on line, utilizando e-training / e-learning organizacional.
- Capacitación presencial expositiva, brindada por instituciones especializadas.

2.4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

2.4.1 Los Módulos de Capacitación Virtual cuentan con evaluaciones de aprendizaje y conocimientos, los cuales nos permiten cuantificar el nivel y número de participantes que adquirieron conocimientos de manera satisfactoria.

2.4.2 El Auto-instructivo de Inducción en temas defensoriales, el cual cuenta con evaluaciones de aprendizaje y conocimientos que nos permitirá cuantificar el nivel y número de usuarios de esta herramienta, que adquirieron conocimientos de manera satisfactoria.

2.4.3 El nivel de aprovechamiento de las personas capacitadas en temas de especial interés y necesidad de la Institución, a través de las constancias y certificaciones expedidas en los diferentes cursos, seminarios, talleres, etc, otorgadas por instituciones y centros de capacitación fuera de la Defensoría del Pueblo.

2.4.4 Así también, el presente PDP propone el primer monitoreo/evaluación de competencias institucionales y funcionales de 180° (Ciento ochenta grados) al total de las personas incluidas en el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728, así como en el régimen especial de contratación administrativa de servicios- CAS regulado por el Decreto Legislativo N° 1057, a nivel nacional.

Para ello, las acciones de capacitación serán monitoreadas y evaluadas según las siguientes modalidades:



- o **Evaluación de competencias institucionales y funcionales** a efectos de identificar las brechas de capacitación en gestión y competencias, para ello se realizará:

El primer monitoreo / evaluación de competencias institucionales y funcionales de 180° (Ciento ochenta grados) al total de las personas incluidas en el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728, así como en el régimen especial de contratación administrativa de servicios – CAS regulado por el Decreto Legislativo N° 1057, en el ámbito nacional.

- o **Evaluación de conocimientos** a efectos de monitorear las habilidades temáticas adquiridas en atención a la capacitación proporcionada, para ello se realizarán:

a. Las evaluaciones de aprendizaje y conocimientos, de los Módulos de Capacitación Virtual; los cuales permiten cuantificar el nivel y el número de participantes que adquirieron conocimientos de manera satisfactoria.

b. Las evaluaciones de aprendizaje y conocimientos del Auto-instructivo de Inducción en temas defensoriales; los cuales permitirán cuantificar el nivel y el número de usuarios de esta herramienta que adquirieron conocimientos de manera satisfactoria.

c. Mediante las constancias y certificaciones expedidas en los diferentes cursos, seminarios, talleres, etc, otorgadas por instituciones y centros de capacitación fuera de la Defensoría del Pueblo; las cuales nos permitirán apreciar el nivel de aprovechamiento de las personas capacitadas en temas de especial interés y necesidad de la Institución.

III. CAPACITACIÓN

Para atender los objetivos de Capacitación propuestos, se ha definido las siguientes acciones de capacitación:

3.1 Capacitación en temas específicos de intervención y supervisión defensorial. A efectos de atender mejor los

objetivos estratégicos e institucionales, la programación del PDP 2012 se avocará a la capacitación de los órganos, unidades orgánicas y dependencias defensoriales de todo el territorio nacional.

Atendiendo al diagnóstico de necesidades de capacitación, se han sistematizado los temas propuestos, priorizándose los temas recurrentes entre las oficinas en el ámbito nacional y que además correspondan a los ejes temáticos y estratégicos de la Defensoría del Pueblo.

Predefinidos los temas a capacitar, se atenderá la capacitación de los temas útiles y necesarios para la ejecución de supervisiones e intervenciones defensoriales, tomando en consideración que la temática a capacitar deberá incluir como tema transversal el eje de intervención defensorial, puesto que la Institución invierte en la capacitación de su personal con el objetivo de hacer más eficiente la labor de los trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores en pro de la ciudadanía.

Para el presente periodo se brindarán prioritariamente las siguientes capacitaciones temáticas referidas a: Derecho a la Consulta, Conflictos Sociales, Transparencia y Gestión Pública, Prevención de la Corrupción, Potestad Sancionadora del Estado y Discapacidad. **Estas capacitaciones se realizarán preferentemente vía on line.**

3.2 En la capacitación en temas de gestión y competencias internas, atendiendo al Plan Operativo Institucional, el cual busca desarrollar acciones que permitan la atención defensorial eficaz y eficiente al ciudadano, se implementarán procesos de gestión institucional tendientes a potencializar un armonioso clima y cultura de carácter organizacional.

Se priorizará, además, la institucionalización de los programas de auto-instrucción virtual instalados en el intranet institucional y de acceso a la integridad de usuarios de la red, especialmente el Inductivo en temas defensoriales al cual se sume además los auto instructivos sobre temas referidos a redacción, herramientas ofimáticas (Word y Excel a Nivel Básico e Intermedio) y herramientas de gestión institucional y El Manual Auto instructivo del Protocolo del SID.

Además, se procurará incidir en la difusión de las competencias institucionales, la cual incluirá la sensibilización del íntegro del personal de la Institución,



respecto a las competencias correspondientes sobre el cargo. Por ello, el esfuerzo de la OGDH está encaminado a la interiorización y reconocimiento de las competencias institucionales, como valores de eficiencia y eficacia de la labor personal y laboral de cada trabajador.

Asimismo, se tiene programada la difusión y sensibilización a la totalidad del recurso humano de la Institución respecto al tema de competencias funcionales, previamente identificadas durante el año 2012.

Estimamos que este proceso debe concluir con la evaluación del desempeño que se realizará al íntegro del personal (trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores) de la Institución en el ámbito nacional.

Es preciso anotar que para este año 2012, la Institución se encuentra comprometida en potenciar el fortalecimiento de capacidades en temas específicos como: instrucción informática, Administración Pública, Contratación con el Estado, Gestión y utilización de sistemas y recursos, Normas de Control Interno, Normas de Contratación con el Estado, entre otros temas.

El presente PDP 2012 proseguirá con la expansión de los procesos de **capacitación virtual**, vía on line, utilizando el sistema e-training / e-learning organizacional, capacitando a trabajadores, prestadores de servicios y colaboradores de la Institución, con instrumentos destinados a la educación virtual y capacitación a distancia.

Esta capacitación se impartirá a partir de un aula virtual instalada en el Moodle de la Defensoría del Pueblo, atendiendo a un diseño didáctico acorde a las características y necesidades de la Institución, el cual se ajustará a los estándares internacionales de e-training/e-learning organizacional, permitiendo el acceso a estas oportunidades de capacitación a estudiantes de las 38 dependencias del territorio nacional, así como de todas las dependencias de asesoramiento y apoyo de la Institución.

Para estos procesos de capacitación, la Institución a través de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano coordinará la gestión de becas y ayudas académicas con instituciones nacionales e internacionales para la capacitación de los trabajadores. Asimismo, continuará con la difusión de convocatorias de becas y ayudas académicas para cursar estudios de especialización, post grado, talleres, conferencias, entre otros, en instituciones nacionales e internacionales, en modalidad presencial y virtual, todas tendientes a mejorar la calidad y competencias del capital humano de la Defensoría del Pueblo.



4. PDP - 2012 Capacitación

Acciones de Capacitación - temáticas	Objetivo	Público al cual va Dirigido/ participantes	Fuente de Financiamiento	Monto Estimado / Presupuesto	1 Ene	2 Feb	3 Mar	4 Abr	5 May	6 Jun	7 Jul	8 Ago	9 Set	10 Oct	11 Nov	12 Dic
Auto Instructivo en Inducción Defensorial	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en gestión interna.	Personal de la DP	R.O.	Ya instalado en el Moodle de la DP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Auto Instructivos de Temas de Gestión Institucional	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en gestión interna	Personal de la DP	R.O.	Ya instalado en el Moodle de la DP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Auto Instructivos de herramientas Ofimáticas Word y Excel - Básico	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en herramientas ofimáticas nivel básico	Personal de la DP	R.O.	Ya instalado en el Moodle de la DP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Auto Instructivos de herramientas Ofimáticas Word y Excel - Intermedio	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en herramientas ofimáticas nivel intermedio	Personal de la DP	R.O.	Ya instalado en el Moodle de la DP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Auto Instructivo en Temas de Redacción	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en redacción de documentos.	Personal de la DP	R.O.	Ya instalado en el Moodle de la DP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Auto Instructivo Protocolo - SID	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en el uso del Protocolo y el Sistema de Información Defensorial	Personal de la DP	R.O.	Ya instalado en el Moodle de la DP	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X





Plan de Desarrollo de las Personas - PDP -2012
Defensoría del Pueblo

Cursos de Capacitación Institucional, ENC/ OSCE, etc.	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en temas de interés y necesidad de las diferentes oficinas de la DP	Personal de la DP	R.O. Capacitación	S/. 8.000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000
Cursos de Capacitación Institucional, ENC/ OSCE, etc.	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en temas de interés y necesidad de las diferentes oficinas de la DP	Personal de la DP	C.F. Capacitación	S/. 3.000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000	X 1000
Capacitación Presencial Contrataciones con el Estado	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en temas de Contratación con el Estado	Personal de la DP	C.F. Capacitación	S/. 10.000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000
Construcción Módulo Virtual sobre Discapacidad	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en temas de Discapacidad	Personal de la DP	C.F. Capacitación	S/. 18.000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000
Capacitación Presencial en Programación Informática avanzada / Comunicaciones	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en temas informáticos	Personal de la DP	C.F. Capacitación	S/. 10.000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000	X 10000
Actualización y Réplica de 03 Módulos de Capacitación Virtual	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en temas: Conflictos Soc., Derecho a la Consulta y Transparencia y Gestión Pública.	Personal de la DP	C.F. Capacitación	S/. 18.000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000	X 18000





Plan de Desarrollo de las Personas - PDP - 2012
Defensoría del Pueblo

Actualización y Réplica de 03 Módulos de Capacitación Virtual	Mejorar conocimientos y desarrollar habilidades en temas: Derecho a la Consulta, Prevención de la Corrupción y Derecho Administrativo Sancionador	Personal de la DP	C.F. Capacitación	S/. 18.000								X 18000		
Impresión de Certificados	Expedir constancias de aprovechamiento de los Cursos Virtuales impartidos	Personal de la DP	C.F. Capacitación	S/. 1.000		X 1000								
Impresión de Certificados	Expedir constancias de aprovechamiento de los Cursos Virtuales impartidos	Personal de la DP	R.O. Capacitación	S/. 1.000		X 1000								
Evaluación / Monitoreo de Competencias Institucionales y funcionales 180°	Identificación de Brechas de capacitación e incidencia correspondientes a Competencias Institucionales y Funcionales	Personal de la DP	C.F. Gastos Diversos	S/. 21.000								X 21000		

FINANCIAMIENTO - PDP - 2012

El monto de inversión del Plan de Desarrollo de las Personas - 2012, será financiado con recursos ordinarios de la institución aprobados según Plan Operativo Anual 2012 y por fuente de Financiamiento de Donaciones y Transferencias (Canasta de Fondos).

Se estima un presupuesto base para actividades exclusivas de capacitación de S/.87.000.00 (ochenta y siete mil y 00/100 nuevos soles), financiado de la siguiente manera: S/.78.000.00 (setenta y ocho mil y 00/100 nuevos soles) por la fuente de financiamiento Canasta de Fondos y S/.9.000.00 (nueve mil y 00/100 nuevos soles) financiado por la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios.

Así mismo el presente Plan de Desarrollo de Personas incluirá como actividad especial, la correspondiente a la evaluación de competencias, ello en correspondencia a las normas propuestas por la Autoridad del Servicio Civil - SERVIR en atención al Programa de Desarrollo de Personas que deberá presentar la institución, para ello el monto propuesto para esta actividad es de S/.21.000.00 (veintiún mil y 00/100 nuevos soles) financiado por Canasta de Fondos y se ejecutará en el año 2012.

