



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 085 -2012/DP-SG

Lima, 27 DIC. 2012

VISTO:

El Memorando N° 336-2012-DP/SG que adjunta el Informe N° 066-2012-DP/OPPRE y el Memorando N° 1045-2012-DP/OGDH, mediante el cual la Secretaría General de la Defensoría del Pueblo solicita la aprobación del proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) para la "Capacitación en la Defensoría del Pueblo – Capacitación Presencial y Capacitación a través del Aula Virtual"; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley N° 29882 y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP, se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1025 se aprobaron las normas de capacitación y rendimiento para el sector público y mediante Decreto Supremo N° 009-2010-PCM se aprobó su Reglamento;

Que, según el documento de visto se solicita la aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO) para la "Capacitación en la Defensoría del Pueblo – Capacitación Presencial y Capacitación a través del Aula Virtual";

Que, en ese sentido y con la necesidad de contar con un documento de gestión y sistematización normativa, de carácter instructivo e informativo que describa en forma pormenorizada y secuencial las acciones a seguir en la ejecución de los procedimientos a cargo de las dependencias de la Defensoría del Pueblo, resulta procedente aprobar la propuesta señalada en el documento de visto, a fin de asegurar la eficiencia de la gestión;

Que, el Manual de Procedimientos (MAPRO) para la "Capacitación en la Defensoría del Pueblo – Capacitación Presencial y Capacitación a través del Aula Virtual" ha sido elaborado por la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística de la Defensoría del Pueblo, observando lo dispuesto por la Directiva N° 002-77-INAP/DNR que establece las "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR;

Que, por otro lado, mediante Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM se aprueba la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP que establece los "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública", modificada mediante Resolución Ministerial N° 203-2012-PCM;

Que, de acuerdo a lo establecido por el numeral 7.4) de la Directiva N° 002-77-INAP/DNR y el literal e) del artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, corresponde a la Secretaría General la aprobación del proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) para la "Capacitación en la Defensoría del Pueblo – Capacitación Presencial y Capacitación a través del Aula Virtual", alcanzado por la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística;





Defensoría del Pueblo

Que, habiéndose cumplido con el procedimiento para la elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante la Resolución de Secretaría General N° 002-2010/DP-SG, es procedente aprobar el Manual de Procedimientos (MAPRO) para la "Capacitación en la Defensoría del Pueblo – Capacitación Presencial y Capacitación a través del Aula Virtual" solicitado por la Secretaría General mediante el Memorando N° 336-2012-DP/SG;

Con los visados de las Oficinas de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística, de Gestión y Desarrollo Humano, de Asesoría Jurídica y de Administración y Finanzas;

En uso de las atribuciones conferidas por los literales e) y r) del artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP, y de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7.4) de la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, y por la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM y su modificatoria;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Manual de Procedimientos (MAPRO) para la "Capacitación en la Defensoría del Pueblo – Capacitación Presencial y Capacitación a través del Aula Virtual de la Defensoría del Pueblo", que consta de ocho (08) páginas, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente Resolución a las oficinas involucradas en los procedimientos mencionados en el artículo anterior.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Alicia Zambrano Cerna
Secretaria General
DEFENSORÍA DEL PUEBLO





Manual de Procedimientos
“Capacitación en la
Defensoría del Pueblo-
Capacitación Presencial y
Capacitación a través del
Aula Virtual”

Lima - Perú
2012

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DE LOS PROCEDIMIENTOS	OFICINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO
DENOMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	CAPACITACIÓN EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – CAPACITACIÓN PRESENCIAL Y CAPACITACIÓN A TRAVÉS DEL AULA VIRTUAL.
OBJETIVOS	<p>Establecer el acceso a la Capacitación Presencial y Capacitación a través del Aula Virtual, a fin de desarrollar conocimientos y habilidades para los siguientes usuarios de la Defensoría del Pueblo (DP):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores (entendiéndose como tal a las personas incluidas en los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 728, así como los comprendidos en el régimen laboral especial de contratación administrativa de servicios regulado por el Decreto Legislativo N° 1057). - Prestadores de servicios (entendiéndose como tal a las personas contratadas por canasta de fondos u otros entes cooperantes). - Colaboradores (secigristas, practicantes y voluntarios) de la Defensoría del Pueblo. - Usuarios externos (en caso de capacitación a través del Aula Virtual), en el marco de los Convenios establecidos previamente con la Entidad.
BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Legislativo N° 1017 que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado; su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 184-2008-EF, y sus modificatorias. ▪ Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba las normas de capacitación y rendimiento para el sector público. ▪ 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.





DEFENSORIA DEL PUEBLO

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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", y sus modificatorias. ▪ Resolución Administrativa N° 006-2012/DP que aprueba el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Quinquenal 2012-2016 de la Defensoría del Pueblo. ▪ Resolución Administrativa que aprueba el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP Anual de la Defensoría del Pueblo. ▪ Resolución Administrativa N° 042-2010/DP que aprueba el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), y sus modificatorias aprobadas por las Resoluciones Administrativas N° 002-2011/DP, N° 009 -2011/DP y N° 027-2012/DP.
<p>REQUISITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cada vez que exista necesidad de capacitación y ésta se encuentre presupuestada e incluida en el Plan Operativo Institucional. - Que no se requiera licencia por capacitación.
<p>FRECUENCIA</p>	<p>Variable.</p>
<p>DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación Presencial: Hasta 156 días hábiles. ▪ Capacitación a través del Aula Virtual: Hasta 114 días hábiles.

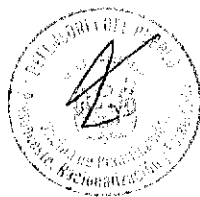
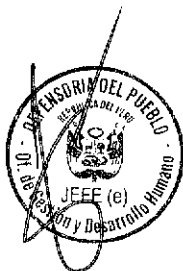


UNIDAD ORGÁNICA / ÁREA RESPONSABLE	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO
<p>Dependencia de la DP</p>	<p><u>CAPACITACIÓN PRESENCIAL</u> (Para Cursos, Seminarios, Talleres y otros, de corta duración).</p> <p>Inicio del Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El responsable de la dependencia suscribe el requerimiento de la capacitación y lo remite a la Oficina de Gestión y Desarrollo



DEFENSORIA DEL PUEBLO

<p>OGDH</p> <p>OAF - Jefatura</p> <p>OAF - Área de Logística</p> <p>Dependencia de la DP</p> <p>OGDH</p>	<p>Humano (OGDH), hasta el día 13 (trece) del <u>mes anterior</u> al inicio del servicio. (01 día hábil)</p> <p>2. El trabajador encargado de gestionar las capacitaciones elabora el pedido de contratación del servicio de capacitación, en correspondencia al presupuesto existente para la actividad. El Jefe de la OGDH suscribe el documento derivándolo para su trámite a la Oficina de Administración y Finanzas (OAF), hasta el día 15 (quince) del mes anterior a la prestación del servicio. (02 días hábiles)</p> <p>3. Recibe el documento y deriva al Área de Logística para el trámite correspondiente.</p> <p>4. Realiza la contratación del servicio conforme al pedido de la OGDH, a fin de otorgar la prestación efectiva del servicio de capacitación. Una vez realizada la contratación comunica la inscripción vía correo electrónico institucional al beneficiario de la dependencia y a la OGDH. (Las etapas N° 3 y N° 4 se realizan en 11 días hábiles)</p> <p>5. El usuario de la dependencia desarrolla la capacitación presencial. (Hasta 132 días hábiles)</p> <p>6. Tras concluir la capacitación, el usuario beneficiado realiza un informe sobre el contenido de la misma y lo remite a la OGDH.</p> <p>7. En caso de ser capacitación para un grupo mayor de 5 usuarios, no será necesario la presentación de un informe. La OGDH verificará el cumplimiento de los Términos de Referencia. (Las etapas N° 6 y N° 7 se realizan de forma paralela en 05 días hábiles)</p> <p>8. Elabora la Conformidad del Servicio y deriva para su trámite a la Oficina de Administración y Finanzas. (05 días hábiles)</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>
<p>Flujograma</p>	<p>Ver Anexo.</p>



UNIDAD ORGÁNICA / ÁREA RESPONSABLE	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO
<p>OGDH</p> <p>Dependencias de la DP</p> <p>OGDH</p> <p>Dependencias de la DP</p> <p>OGDH</p> <p>Dependencia capacitadora de la DP</p>	<p><u>CAPACITACIÓN A TRAVÉS DEL AULA VIRTUAL</u></p> <p>Previamente se realiza la contratación del servicio por el Área de Logística de la OAF. Así también, una vez efectuada la contratación, la OGDH realiza las coordinaciones preliminares al inicio de la capacitación, con la empresa o entidad ganadora del proceso de contratación.</p> <p>Inicio del Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza la convocatoria a través del Intranet y correo electrónico institucional. (01 día hábil) 2. Los usuarios de las dependencias de la Defensoría del Pueblo, postulan conforme a los términos y plazos de la convocatoria. En caso de ser usuarios externos en el marco de los Convenios, la dependencia autorizada remite la relación de participantes a la OGDH. (10 días hábiles) 3. Realiza la selección de los participantes de la Defensoría del Pueblo y difunde los resultados a través del Intranet y correo electrónico institucional. Recibe la relación de participantes externos a la Entidad. (03 días hábiles) 4. Los postulantes de las Dependencias que fueron elegidos y de ser el caso, los usuarios externos; participan de la capacitación virtual, en correspondencia a las condiciones expuestas en la convocatoria, hasta la obtención de la calificación final. 5. Supervisa la capacitación conforme a los temas, términos y plazos de la convocatoria, hasta su culminación. (Las etapas N° 4 y N° 5 se realizan de forma paralela, hasta en 90 días hábiles) 6. La dependencia capacitadora elabora un informe final que indique los resultados de la capacitación, conteniendo como

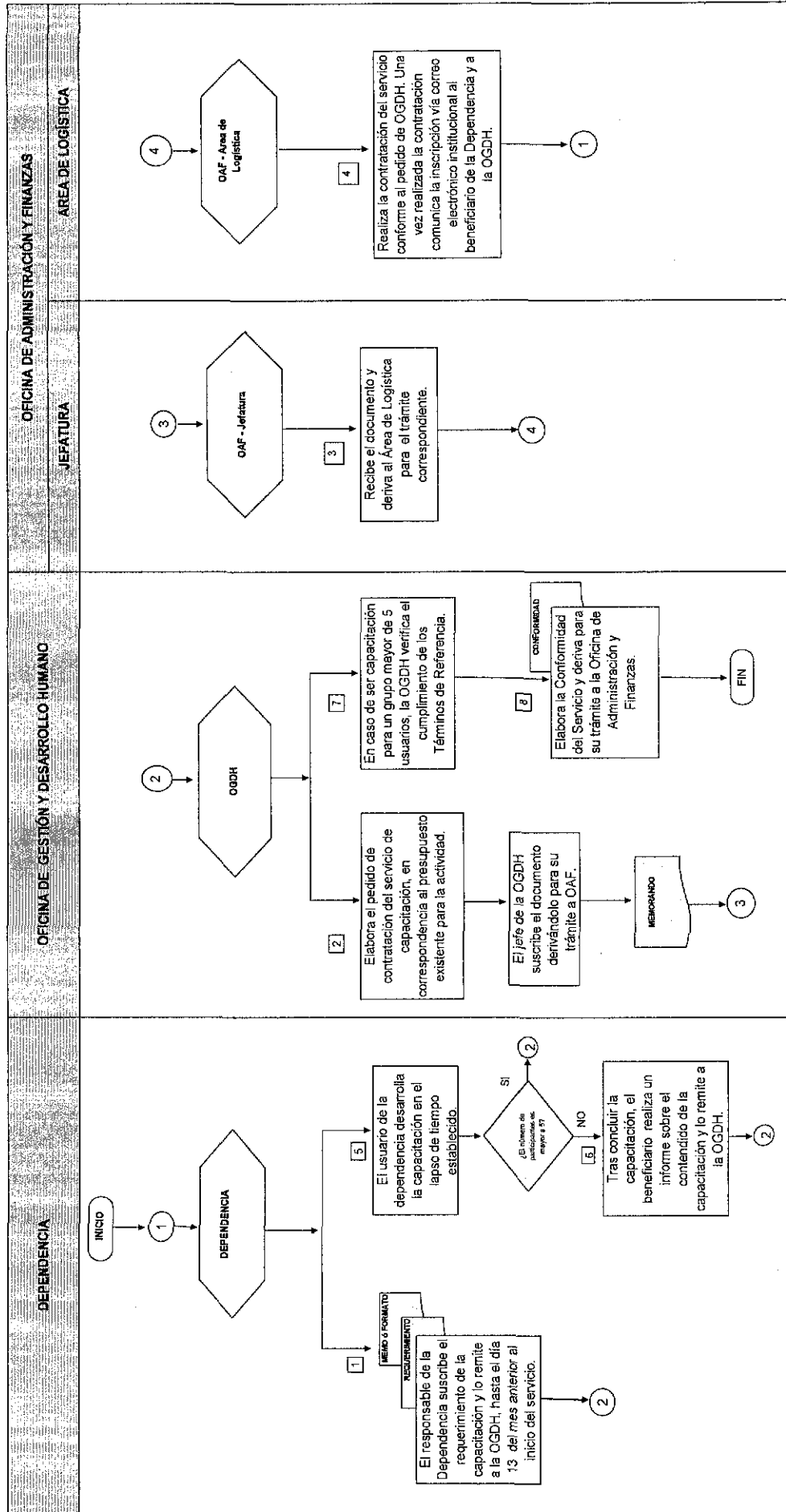


<p>OGDH</p>	<p>mínimo los ítems incluidos en el Informe de Evaluación de la Capacitación (Anexo N° 01). Este informe lo remite a la OGDH.</p> <p>7. Recibe el informe por cada capacitación realizada; asimismo, después de concluir la capacitación virtual, expide y entrega las constancias de participación suscritas por la Alta Dirección y la Jefatura de la OGDH.</p> <p>Nota: OGDH debe presentar semestralmente un informe consolidado a la Secretaría General, dependencia que a su vez remitirá la información a la Primera Adjuntía, la cual servirá como instrumento para la toma de decisiones.</p> <p>(Las etapas N° 6 y N° 7 se realizan de forma paralela en 10 días hábiles)</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>
<p>Flujograma</p>	<p>Ver Anexo.</p>



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN PRESENCIAL



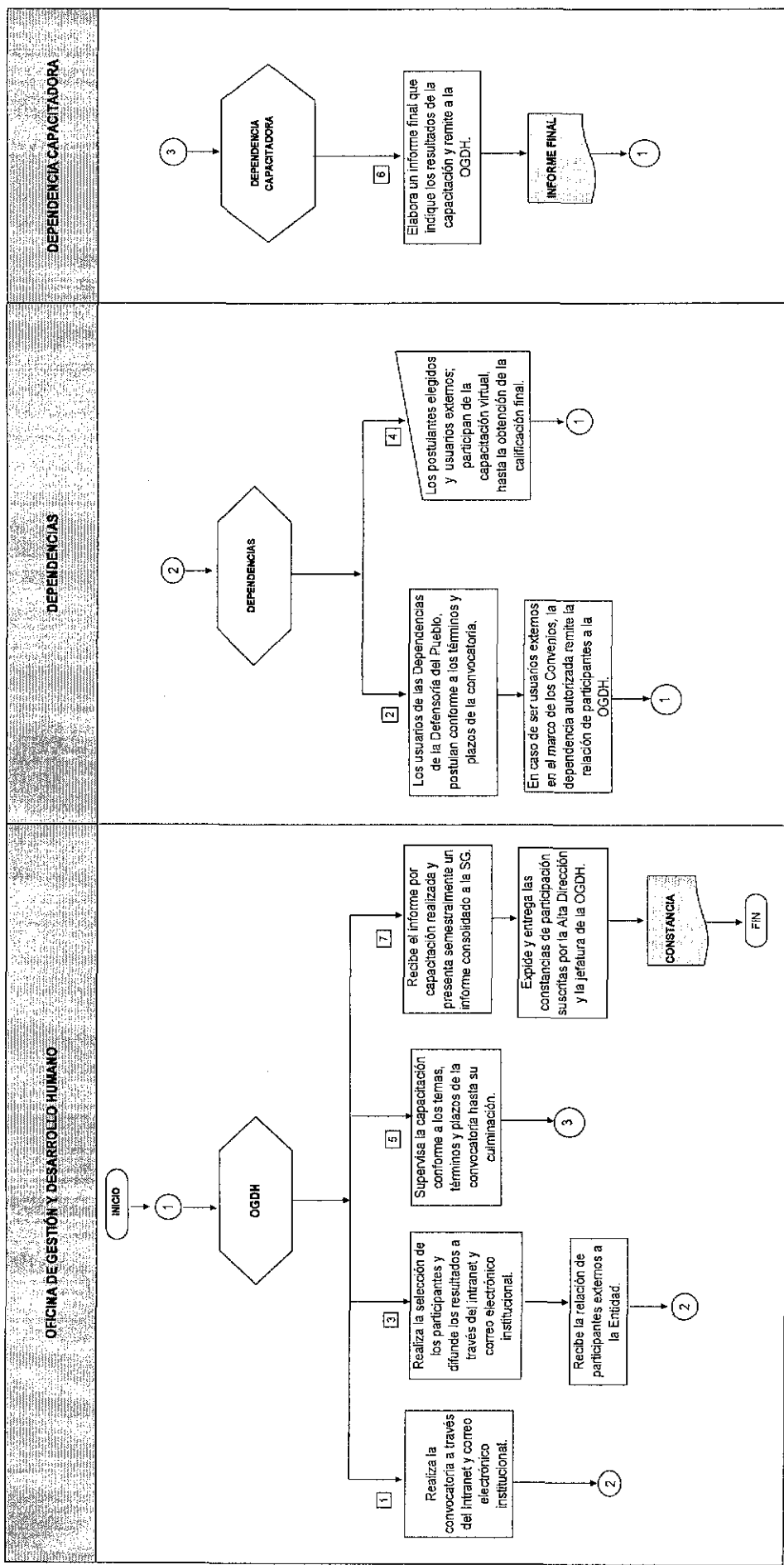
Conectores ○
Etapas o Pasos □



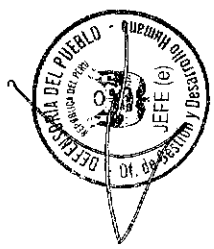
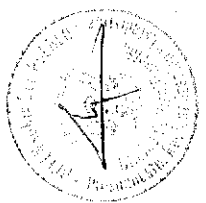


DEFENSORIA DEL PUEBLO

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN A TRAVÉS DEL AULA VIRTUAL



○ Conectores
□ Etapas o Pasos





ANEXO N° 01

(Modelo referencial)

INFORME N° -201X/DP-XXXX

Para :
Jefe de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano

De :
Jefe de

Asunto : Evaluación de la Capacitación

Fecha :

Mediante el presente se le saluda cordialmente; así también, en virtud de la Capacitación a través del Área Virtual realizada por esta dependencia, denominada, la cual se llevó a cabo del al.....; se remite la evaluación correspondiente.

- I. Título
- II. Contenido de la Capacitación
- III. Metodología de la Capacitación
- IV. Participación

Clasificada por: modalidad de contratación, género, nivel ocupacional, ubicación de los participantes (capital, provincias), etc. Incluye gráficos.

Resultados Obtenidos

Grado de participación de los postulantes aptos, nivel de aprobación, etc. Incluye gráficos.

Atentamente,

Jefe de la Dependencia

