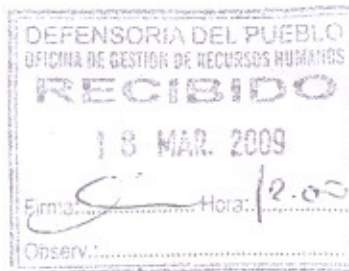




Defensoría del Pueblo



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 022 -2009/DP-PAD

Lima, 18 MAR. 2009

VISTO:

El Memorando N° 190-2009-DP/OGRH que adjunta los memorandos N° 089-2009-DP/OPPRE y N° 142-2009-DP/OAF y los proyectos de los planes de capacitación y de bienestar de los años 2008 y 2009; 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 y mediante la Resolución Defensorial N° 029-2008/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante documentos de Vistos se solicita elaborar la resolución que apruebe los planes de capacitación y de bienestar de los años 2008 y 2009;

Que, el artículo 63° del Reglamento Interno de Trabajo, aprobado por la Resolución Administrativa N° 004-2007/DP y su modificatoria aprobada por la Resolución Administrativa N° 025-2007/DP, dispone que la Defensoría del Pueblo promueve la capacitación y formación continua del personal con la finalidad de desarrollar conocimientos, prácticas, habilidades y valores, de tal manera que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la Entidad;

Que, asimismo, el artículo 64° del referido Reglamento Interno de Trabajo, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos elabora un proyecto de Programa de Capacitación, el cual será aprobado por la Primera Adjuntía, previo informe favorable de disponibilidad presupuestal emitido por la entonces denominada Oficina de Planificación y Presupuesto y por la Oficina de Administración y Finanzas;

Que, posteriormente, fue emitida el vigente Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, el mismo que establece en el literal f) de su artículo 31° que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos tiene como función formular y presentar a la Secretaría General proyectos de directivas, manuales y/o normas administrativas que, dentro del ámbito de su competencia funcional, se requieren para el mejor desempeño de sus funciones;

Que, el literal f) del artículo 15° del referido Reglamento de Organización y Funciones dispone que corresponde a la Secretaría General revisar y aprobar los reglamentos internos, instrumentos técnicos normativos y demás disposiciones que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, en la materia que sea de su competencia;





## Defensoría del Pueblo

Que, posteriormente, se emitió la Resolución Administrativa N° 064-2008/DP mediante el cual se encomendó a la Primera Adjuntía las funciones previstas en el artículo 15° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, hasta la culminación del proceso de implementación de la Secretaría General;

Que, resulta necesario que la Defensoría del Pueblo cuente con instrumentos actualizados orientados a desarrollar la capacitación del personal de la Defensoría del Pueblo a fin de que ejecuten eficientemente las funciones y responsabilidades que le sean asignadas, así como incentivar la promoción de las condiciones para el desarrollo personal y familiar del trabajador de la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante los documentos de Visto, las oficinas de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y de Administración y Finanzas han emitido su opinión favorable de disponibilidad presupuestal para la aprobación correspondiente de los planes de capacitación y de bienestar de los años 2008 y 2009;

Que, es procedente formalizar la aprobación de los planes de capacitación y de bienestar de los años 2008 y 2009, pues ello contribuirá a mejorar sustantivamente el nivel de rendimiento de los trabajadores y a propiciar el bienestar de los mismos en la Defensoría del Pueblo;

Con los visados de las oficinas de Gestión de Recursos Humanos y de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 11° y los literales c) y n) del artículo 13° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial N° 0039-2006/DP; en concordancia con los artículos 63° y 64° del Reglamento Interno de Trabajo de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Administrativa N° 004-2007/DP y su modificatoria aprobada por la Resolución Administrativa N° 025-2007/DP y estando a lo dispuesto en la Resolución Administrativa N° 064-2008/DP;

### SE RESUELVE:

**Artículo Primero.- FORMALIZAR** la aprobación del Plan de Capacitación de la Defensoría del Pueblo del año 2008, el mismo que consta de once (XI) títulos y un anexo y que constituyen parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Segundo.- FORMALIZAR** la aprobación del Plan de Bienestar de la Defensoría del Pueblo del año 2008, el mismo que consta de seis (VI) títulos y un anexo, y que constituyen parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Tercero.- APROBAR** el Plan de Capacitación de la Defensoría del Pueblo del año 2009, el mismo que consta de once (XI) títulos y un anexo, y que constituyen parte integrante de la presente resolución.





## Defensoría del Pueblo

**Artículo Cuarto.- APROBAR** el Plan de Bienestar de la Defensoría del Pueblo del año 2009, el mismo que consta de nueve (IX) títulos y que constituye parte integrante de la presente resolución

**Artículo Quinto.- DISPONER** que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos informe a la Primera Adjuntía de las acciones que se ejecutaron en virtud del Plan de Capacitación y del Plan de Bienestar de la Defensoría del Pueblo del año 2008.

Regístrese y comuníquese,



  
**Eduardo Vega Luna**  
Primer Adjunto (e)  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO





*Oficina de Gestión de Recursos Humanos*  
*Defensoría del Pueblo*

---

# PLAN CAPACITACIÓN OGRH

2009



## **PLAN DE CAPACITACION 2009**

### **OFICINA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

#### **PRESENTACIÓN**

El Plan de Capacitación a cargo de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos para el año 2009 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo del Perú.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo del Perú, adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

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

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador y trabajador de la Defensoría del Pueblo brinde el mejor aporte en la labor y servicio asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del personal.

El Plan de Capacitación incluye a los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo a Nivel Nacional en temas puntuales, atendiendo a las propuestas de los diferentes órganos y unidades orgánicas; así mismo esta enmarcado dentro de las metodologías y procedimientos para capacitación académica presencial y virtual, programándose su ejecución conforme al presupuesto asignado para el año 2009.

Estamos seguros que las actividades de capacitación programadas en el presente documento cumplirán con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo.



## **I ACTIVIDAD DE LA INSTITUCION**

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución Política del Perú de 1993. Su misión es proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía

## **II JUSTIFICACIÓN**

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización, que presta servicios tan singulares y fundamentales como la Defensoría del Pueblo del Perú, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad, eficiencia y oportunidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las instituciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques de la nueva administración pública.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona.

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro país, ni la motivación, ni el trabajo en equipo poseen un nivel idóneo de trato, dejándose con ello de aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mejores resultados institucionales.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente 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 las instituciones, direccionado a la mayor eficiencia en el servicio hacia los ciudadanos.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano, habilidades administrativas y temáticas y mejora en los niveles de eficiencia de los trabajadores,



prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo, utilizando los más actuales instrumentos y metodologías de capacitación a distancia que permita impartir instrucción directamente vinculada a los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo, en tiempo real, al mayor número de colaboradores y trabajadores a nivel nacional.

### **III DIAGNOSTICO DE NECESIDADES**

Los distintos requerimientos de capacitación a nivel nacional correspondientes al periodo precedente, demostraron entre otras variables una pluralidad de temas a capacitar excesivamente extensa, con temáticas multidisciplinarias, con períodos de entrenamiento en algunos casos exigüos y en otros muy extendidos como 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, utilizando herramientas que redujeran los costos de desplazamiento, que minimizaran las ausencias en los centros de labores, sin sacrificar calidad y profundidad temática.

Para ello este año 2009, el Plan de Capacitación priorizará la capacitación a distancia – modalidad virtual, a través de esta herramienta educativa se atenderá a 50 alumnos por módulo virtual, pudiendo interactuar en tiempo real comisionados, trabajadores y prestadores de servicios de cualquier Oficina Defensorial a nivel nacional.

Los temas a capacitar corresponderán a las necesidades temáticas recurrentes a nivel nacional entre ellas se desarrollarán capacitaciones sobre Anticorrupción, Administración Estatal, Conflictos Sociales, Medio Ambiente, Jurisprudencia Internacional, Género, Ética y Servicios Públicos, así mismo se trabajará capacitación en temas específicos como Contratación con el Estado, entre otros.

En este orden de ideas el Plan de Capacitación Institucional se extenderá no solo a profesionales vinculados a los órganos de línea sino que incorporará al personal y prestadores de servicio de los órganos de apoyo, procurando impartir atendiendo al presupuesto capacitaciones para chóferes y conserjes, así como cursos de capacitación para el personal de OAF, OPPRE, OAJ en talleres y seminarios impartidos por CONSUCODE; ENC entre otros.

### **IV. ALCANCE / BENEFICIARIOS**

El presente plan de capacitación se ejecutará en beneficio del personal de la Defensoría del Pueblo, incluyendo prestadores de servicios y colaboradores de la Institución a nivel nacional, tanto de órganos de línea como órganos de apoyo, procurando que la capacitación sea extendida al



mayor número de alumnos vinculados temáticamente con el tema a capacitar pertenecientes a los diferentes órganos y unidades orgánicas.

## **V. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

Siendo su propósito general impulsar la eficacia institucional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo y con ello, el incremento de la eficiencia y servicio de la Institución a favor del ciudadano.
- Mejorar la interacción entre los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo y con ello incentivar su identificación con la institución.
- Satisfacer de manera más idónea los requerimientos de los trabajadores procurando una mayor atención en las habilidades y competencias vinculadas a la gestión institucional.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la eficiencia y la calidad de atención y con motivar y fidelizar al trabajador y colaborador con la institución.
- La compensación y alicientes indirectos, atendiendo a las medidas presupuestales que restringen las mejoras pecuniarias en los sueldos y retribuciones personales especialmente entre los trabajadores, quienes identifican a la capacitación como un beneficio al compromiso, dedicación y trabajo desempeñado en la institución.
- Mantener al trabajador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

## **VI OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION**

### **Objetivos Generales**

- Preparar al personal de la Defensoría del Pueblo para la ejecución eficiente de sus funciones y responsabilidades.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal, a los trabajadores de la Defensorial del Pueblo a nivel nacional.





- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo mas receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

### **Objetivos Específicos**

- Consolidar a nivel de los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo la Escuela Defensorial, institucionalizando de esta iniciativa como el ente rector y responsable de la capacitación del personal de toda la Defensoría el Pueblo a nivel nacional.
- El Plan de Capacitación temática deberá corresponder a los ejes rectores de la Institución: Políticas Públicas, Administración Estatal, Cultura de Paz y Dialogo, debiendo contribuir además a los objetivos estratégicos, atendiendo al POA.
- Contar con instrumentos que promuevan un mejor clima y cultura organizacional.
- Difundir la capacitación virtual como herramienta que permita llegar a los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de las zonas mas alejadas del país.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades según la especialidad del trabajo y servicio prestado.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos estratégicos y requerimientos de la institución.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

### **VII. METAS**

Capacitar al mayor número de trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, superando cuantitativamente el número de capacitaciones impartidas durante el período precedente.



## VIII. MARCO DE INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA ESCUELA DEFENSORIAL

Las estrategias a emplear para la institucionalización de la Escuela Defensorial, pasan por identificar los objetivos a capacitar, los temas y responsables temáticos de contenido y difusión, para ello se ha identificado dos tipos de capacitación:

**Capacitación Externa:** dirigida hacia autoridades, funcionarios públicos y sociedad civil, las cuales realizan actividades de capacitación vinculados a los ejes temáticos de actuación defensorial, los cuales son de responsabilidad temática de las Adjuntías, Programas, ODs y MADs y por el momento son de responsabilidad presupuestal y programática de las mismas.

**Capacitación Interna:** dirigido al Personal y Colaboradores de la DP la cual abordará los siguientes ejes de capacitación:

- **Actividades de capacitación en temas específicos de intervención y supervisión defensorial**, vinculados al trabajo desarrollado por las Adjuntías y Programas, la cual será impartida a través de herramientas virtuales, garantizando la capacitación del mayor número de participantes de Oficinas Defensoriales a nivel nacional.
- **Actividades de capacitación en temas de gestión y competencias interna** que permitan contar con herramientas modernas de gestión y administración de personal orientadas a propiciar idóneos contextos de clima y cultura organizacional, capacitándose a chóferes y conserjes en instrumentos administrativos, proyecto que complementará la capacitación ofimática impartida a Secretarías y Asistentes de Gerencia durante el año 2008.
- **Actividades de capacitación virtual**, como instrumentos destinados a la educación virtual y capacitación a distancia de los trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Defensoría del Pueblo. Capacitación que 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 cumplirá con lo mayores estándares internacionales de e-training/e-learning organizacional.



## **IX. 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.

## **X. ACCIONES A DESARROLLAR**

**En la capacitación en temas específicos de intervención y supervisión defensorial.** A efectos de mejor atender a los objetivos estratégicos e institucionales la programación del plan de capacitación 2009 requerirá en un primer momento del recojo de información respecto de las expectativas y necesidades de capacitación de todos los órganos, las unidades orgánicas y oficinas Defensoriales a nivel nacional.

Obtenida la información de todos los órganos, las unidades orgánicas y oficinas defensoriales a nivel nacional, se ordenarán y sistematizarán los temas propuestos, priorizando aquellos temas que resulten recurrentes entre las oficinas a nivel 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, así mismo la temática a capacitar deberá imprimir como tema transversal el eje de intervención Defensorial, ya que la Institución invierte en la capacitación de su personal con el objetivo de hacer mas eficiente el trabajo de sus colaboradores y trabajadores en pro de la ciudadanía.

**En la capacitación en temas de gestión y competencias interna,** atendiendo al Plan Operativo Institucional, que busca desarrollar acciones que permitan la atención Defensorial eficaz y eficiente del ciudadano, se implementarán procesos de gestión institucional tendientes a identificar el clima y cultura organizacional, para ello se llevará a cabo el proyecto de diagnóstico de competencias institucionales, el cual incluirá la identificación de competencias por cargo, la elaboración de una Matriz de competencias, la actualización del Manual de Organización y Funciones a las Competencias identificadas hasta concluir con la Evaluación por Competencias de toda la Institución.

Así mismo se desarrollará la construcción de la base de datos de los trabajadores y prestadores de servicio de la institución el cual será



volcada al instrumento de gestión institucional denominado SIGA, que permita la identificación de recursos humanos vinculados con el tema de búsqueda.

**En la capacitación virtual**, vía On line utilizando e-training / e-learning organizacional, capacitando a trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la Institución en temas sobre Anticorrupción, Administración Estatal, Conflictos Sociales, Medio Ambiente, Jurisprudencia Internacional, así mismo se replicarán la actualización de los módulos virtuales sobre Género, Ética y Servicios Públicos, construidos durante el año 2008.

## **XI. FINANCIAMIENTO**

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiado con recursos ordinarios de la institución aprobados según Plan Operativo Anual 2009.

## **XI. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA (VER ANEXO)**

El Presupuesto institucional para la ejecución del plan de Capacitación se encuentra debidamente POADO, debiendo ejecutarse dentro del año calendario 2009.

Se estima un presupuesto aproximado de S/.128,865.00

Ver detalles en el Anexo adjunto

