

# Resolución de Gerencia General

Nº 006-2019-BNP-GG

Lima, 05 FEB. 2019

**VISTOS:** el Informe Técnico N° 006-2019-BNP-GG-OPP-EPCI de fecha 23 de enero de 2019, del Equipo de Trabajo de Presupuesto y Cooperación Internacional de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 113-2019-BNP-GG-OPP de fecha 23 de enero de 2019, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 000109-2019-GG-OA-ERH de fecha 31 de enero de 2019, del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración; el Informe N° 000039-2019-BNP-GG-OA de fecha 31 de enero de 2019, de la Oficina de Administración; y, el Informe Legal N° 000007-2019-BNP-GG-OAJ de fecha 04 de febrero de 2019, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 10 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil establece que *“La finalidad del proceso de capacitación es buscar la mejora del desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Asimismo, busca fortalecer y mejorar las capacidades de los servidores civiles para el buen desempeño y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales”*;

Que, el artículo 12 de la citada Ley indica que el ente rector de la capacitación para el sector público es la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante, SERVIR), correspondiéndole *“(…) planificar, priorizar, desarrollar, así como gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público”*;

Que, mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE de fecha 08 de agosto de 2016, SERVIR formalizó la aprobación de la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas” (en adelante, Directiva), la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, concordado con el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1023;

Que, la Directiva tiene como objetivo *“(…) desarrollar el marco normativo del proceso de capacitación, perteneciente al Subsistema de Gestión del Desarrollo y Capacitación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos”*; y, como finalidad, *“(…) desarrollar los procedimientos, reglas e instrumentos para la gestión del proceso de*



## Resolución de Gerencia General N° 006 -2019-BNP-GG

capacitación, con el propósito de mejorar el desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos”;

Que, el numeral 6.1.1.3 de la Directiva dispone, entre otros aspectos que, “(...) La ORH integra los requerimientos de capacitación presentados por los órganos o unidades orgánicas, como máximo, al finalizar el primer semestre del año anterior a la vigencia del Plan de Desarrollo de las Personas. La ORH evalúa la pertinencia de los requerimientos de capacitación (...). Dicha integración de requerimientos de capacitación constituye la primera versión del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, la cual se utiliza para determinar el presupuesto estimado que la entidad debe incorporar a su proyecto de presupuesto del siguiente año, con la finalidad de asegurar recursos para financiar la capacitación. (...)”;

Que, el numeral 6.4.1.4 de la Directiva indica respecto de la elaboración del PDP lo siguiente:

“El Plan de Desarrollo de las Personas es el instrumento de gestión para la planificación de las Acciones de Capacitación de cada entidad. Se elabora a partir del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Es de vigencia anual y se aprueba mediante Resolución del titular de la entidad.

El PDP contiene:

a) Aspectos Generales

Comprende la misión y visión, los objetivos estratégicos, estructura orgánica, número de servidores civiles que conforman la entidad según régimen laboral, resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y fuentes de financiamiento de las Acciones de Capacitación.

b) Matriz PDP

Comprende la descripción detallada de las Acciones de Capacitación priorizadas (...), las cuales reciben una codificación de acuerdo a la materia de capacitación a la que pertenecen. (...)

La aprobación y presentación del PDP ante SERVIR se realiza como máximo el 31 de marzo de cada año. Las entidades no podrán ejecutar Acciones de Capacitación previo a la aprobación del PDP.”

Que, mediante Informe Técnico N° 006-2019-BNP-GG-OPP-EPCI y Memorando N° 113-2019-BNP-GG-OPP, ambos de fecha 23 de enero de 2019, el Equipo de Trabajo de Presupuesto y Cooperación Internacional y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto señalaron que “(...) si se podría contar con los recursos para la atención del Plan de Desarrollo de Personas PDP 2019 por la fuente de financiamiento recursos directamente recaudados y recursos ordinarios por el monto de S/ 100,000.00 y S/ 50,000.00 respectivamente”;



## Resolución de Gerencia General N° 006 -2019-BNP-GG

Que, por medio del Informe N° 000109-2019-GG-OA-ERH de fecha 31 de enero de 2019, el Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración señaló que corresponde aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas – 2019 de la Biblioteca Nacional del Perú (en adelante, el PDP), precisando que el mismo ha sido validado por el Comité de Planificación de la Capacitación de la entidad;



Que, mediante Informe Legal N° 000007-2019-BNP-GG-OAJ de fecha 04 de febrero de 2019, la Oficina de Asesoría Jurídica consideró legalmente viable emitir el acto resolutivo a través del cual se apruebe el PDP;

Que, el numeral 5.2.7 de la Directiva señala que *“Para efectos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, se entiende que el titular de la entidad es la máxima autoridad administrativa de una entidad pública. (...)”*;

Que, el artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú establece que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Con el visado del Equipo de Trabajo de Presupuesto y Cooperación Internacional de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración; de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; de la Oficina de Administración; y, de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil; el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; y, demás normas pertinentes;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** el Plan de Desarrollo de las Personas – 2019 de la Biblioteca Nacional del Perú, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- NOTIFICAR** la presente Resolución a los miembros del Comité de Planificación de la Capacitación de la Biblioteca Nacional del Perú, para los fines pertinentes.

**Artículo 3.-** Poner en conocimiento de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, a través de la dirección del correo electrónico [pdp@servir.gob.pe](mailto:pdp@servir.gob.pe), el Plan de Desarrollo de las Personas - 2019 de la Biblioteca Nacional del Perú.

**Resolución de Gerencia General N° 006 -2019-BNP-GG**

**Artículo 4.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional ([www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese.



**EMMA ANA MARIA LEÓN VELARDE AMÉZAGA**  
Gerenta General  
Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

# BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ



## PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS

2019



PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

## CONTENIDO

### I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1 Marco Normativo
- 1.2 Misión institucional
- 1.3 Visión sectorial
- 1.4 Política institucional
- 1.5 Objetivos estratégicos institucionales (PEI 2018-2020)



### II. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### III. NÚMERO DE SERVIDORES CIVILES QUE CONFORMAN LA ENTIDAD

### IV. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

- 4.1 Desarrollo del Diagnóstico de necesidades de capacitación
- 4.2 Capacitación
- 4.3 Objetivos de la Capacitación 2019
- 4.4 Atención de las necesidades de capacitación
- 4.5 Métodos de evaluación
- 4.6 Responsables
- 4.7 Fuentes de financiamiento de las Acciones de Capacitación



### V. MATRIZ DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS 2019

#### ANEXOS

- ANEXO N° 1 - Matriz del Plan De Desarrollo de las Personas 2019
- ANEXO N° 2 - Declaración Jurada de Compromiso como beneficiario de Capacitación
- ANEXO N° 3 - Encuesta de Reacción / Satisfacción
- ANEXO N° 4 - Encuesta de Aplicación – Cuestionario al Jefe Directo
- ANEXO N° 5 - Encuesta de Aplicación – Escala de observación





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

## PRESENTACIÓN

La Biblioteca Nacional del Perú (BNP) es un organismo público executor, con autonomía técnica, administrativa y económica, adscrito al Ministerio de Cultura (MC) y ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas (SNB), está regida por la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, publicada el 31 de mayo de 2017, la cual señala que la finalidad de la Entidad es coadyuvar al desarrollo cultural, científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo económico y social y apoyando la formación de ciudadanos y asociaciones.



De acuerdo con lo que dispone la Ley N° 30054, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas, publicada el 5 de junio de 2013, la BNP es también ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, cuya finalidad es la integración técnica de la gestión y el aseguramiento de la calidad de los servicios de acceso al conocimiento, a la cultura y la información.

En concordancia con lo dispuesto en la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/P, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), ha establecido que las entidades deben elaborar un Plan de Desarrollo de las Personas- PDP, como un instrumento de gestión que establezca la planificación de las acciones de capacitación que permita el desarrollo de capacidades destinadas a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para lograr los objetivos de cada Entidad, desarrollando así las competencias de los servidores civiles y estimulando, según corresponda, su desarrollo profesional.

Es así que el artículo 10 de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece que la finalidad del proceso de capacitación es buscar la mejora del desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Asimismo, busca fortalecer y mejorar las capacidades de los servidores civiles para el buen desempeño y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

Es por ello que, el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP de la BNP 2019, es un instrumento de gestión empleado para la planificación de las acciones de capacitación de la entidad, el cual ha sido elaborado respondiendo a las necesidades de capacitación manifestada por los diversos órganos de la entidad y de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales, así como a las actividades programadas por los órganos o de la Biblioteca Nacional del Perú.





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

## I. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 Marco Normativo

- a) Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil
- b) Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- c) Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.
- d) 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.
- e) Decreto Supremo N° 117-2017-PCM, que modifica la Sexta Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- f) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE, que aprueba la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas".
- g) Resolución Jefatural N° 057-2018-BNP, que aprueba el "Plan Operativo Institucional de la Biblioteca Nacional del Perú – POI 2019".
- h) Resolución Directoral Nacional N° 142-2017-BNP, que aprueba el "Plan Estratégico Institucional 2018-2020 de la Biblioteca Nacional del Perú".
- i) Resolución Gerencia General N° 010-2018-BNP-GG, aprueba la conformación del Comité de Planificación de la Capacitación (periodo 2018-2021).





PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

### 1.2 Misión institucional

"Garantizar el acceso a la información para la investigación, desarrollo científico y tecnológico, y disfrute del ciudadano".

### 1.3 Política institucional



"Implementar el Sistema Nacional de Bibliotecas como una red en la cual las bibliotecas, de acuerdo a estándares de calidad, promuevan el acceso y uso del material documental-bibliográfico; contribuyendo al desarrollo humano y la innovación con enfoque inclusivo e intercultural"

### 1.4. Objetivos estratégicos institucionales (PEI 2018-2020):

Objetivo Estratégico Institucional		Acción Estratégica Institucional	
Código	Descripción	Código	Descripción
OEI.01	Implementar el funcionamiento del Sistema Nacional de Bibliotecas en favor de la población	AEI.01.01	Documentos técnicos implementados en el Sistema Nacional de Bibliotecas
		AEI.01.02	Mecanismos implementados para el desarrollo de bibliotecas públicas del país con enfoques territorial, inclusivo e intercultural
		AEI.01.03	Servicio bibliotecario interconectado para los miembros del Sistema Nacional de Bibliotecas



Handwritten signature





PERÚ

Ministerio  
de CulturaBiblioteca  
Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Objetivo Estratégico Institucional		Acción Estratégica Institucional	
Código	Descripción	Código	Descripción
OEI.02	Promover el acceso y uso de material bibliográfico documental en la población	AEI.02.01	Servicios brindados por la Biblioteca Nacional del Perú difundidos en la población
		AEI.02.02	Material bibliográfico documental de la Biblioteca Nacional del Perú revalorado para la población
		AEI.02.03	Proyectos de Investigación con enfoque intercultural e inclusivo publicados a disposición de la población
		AEI.02.04	Servicios bibliotecarios y culturales mejorados en la Gran Biblioteca Pública de Lima en favor de la población
		AEI.02.05	Biblioteca Digital de la BNP implementada para la población
OEI.03	Proteger el material bibliográfico documental a favor de la población	AEI.03.01	Material bibliográfico documental registrado a favor de la población
		AEI.03.02	Material bibliográfico documental preservado y organizado para la población
OEI.04	Fortalecer la gestión Institucional	AEI.04.01	Biblioteca Nacional acreditada con estándares internacionales a favor de la población
		AEI.04.02	Marco normativo de la Biblioteca Nacional del Perú actualizado en función a la Política de Modernización de la Gestión
		AEI.04.03	Fortalecimiento de capacidades desarrollado para el recurso humano de la Biblioteca Nacional del Perú
		AEI.04.04	Servicios de la Biblioteca Nacional del Perú mejorados a favor de la población
		AEI.05.01	Plan de Contingencia implementado en la Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

### 1.5 Objetivos del PDP:

- **Objetivo General de Capacitación**

El Plan de Desarrollo de Personas 2019, tiene como objetivo general cerrar las brechas identificadas, promover la actualización, desarrollando y potenciando los conocimientos, habilidades que permitan mejorar el desempeño de nuestros servidores civiles que conforman la Biblioteca Nacional del Perú alineados con los objetivos estratégicos con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos.

### 1.6 Alcance del Plan de Desarrollo de las Personas:

El Plan de Desarrollo de Personas (PDP), se encuentra a disposición de los servidores que conforman los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, vinculados bajo los Decretos Legislativos N° 276 y 1057, sujetos a la normatividad aplicable al subsistema de capacitación para el sector público.

Asimismo, el PDP del año 2019 contiene acciones de capacitación de formación laboral que tienen como finalidad capacitar a los servidores civiles en cursos, talleres, seminarios, diplomados, u otros que no conduzcan a la obtención de un grado académico o título profesional y que permitan, en corto plazo, mejorar la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

## II. ESTRUCTURA ORGÁNICA:

Para el cumplimiento de sus funciones, la Biblioteca Nacional del Perú cuenta con la siguiente estructura orgánica:

1. Órganos de Alta Dirección
  - a. Jefatura de la Biblioteca Nacional del Perú
  - b. Secretaría General
2. Órgano de Control Institucional
  - a. Órgano de control institucional
3. Órganos de Asesoramiento
  - a. Oficina de Asesoría Jurídica
  - b. Oficina de Planeamiento y Presupuesto
4. Órganos de Apoyo
  - a. Oficina de Administración
  - b. Oficina de Comunicaciones
  - c. Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

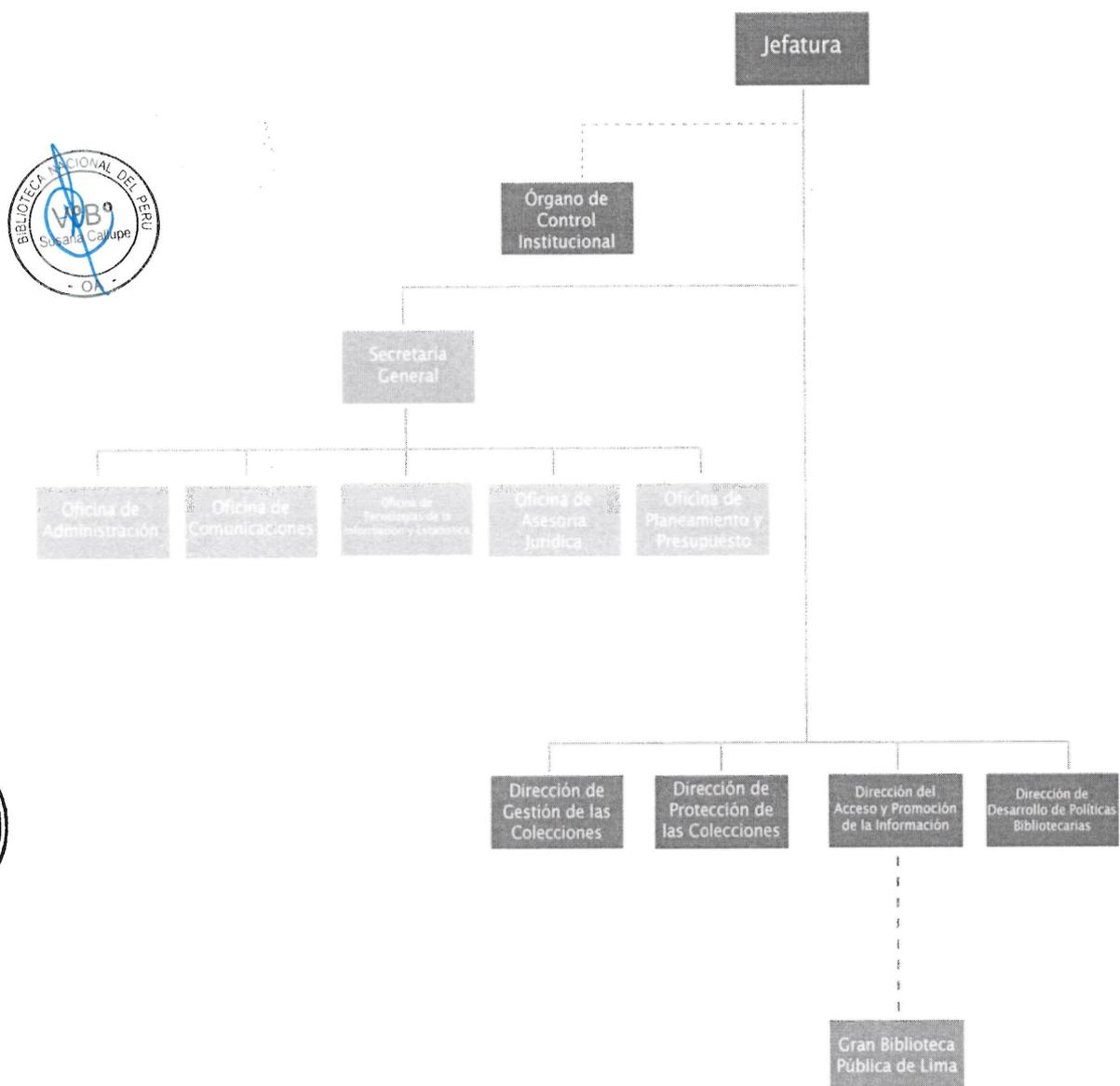
5. Órganos de Línea

- a. Dirección de Gestión de las Colecciones
- b. Dirección de Protección de las Colecciones
- c. Dirección de Acceso y Promoción de la Información
- d. Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias

6. Órgano Desconcentrado

- a. Gran Biblioteca Pública de Lima

A continuación, se muestra el organigrama de la Biblioteca Nacional del Perú (BNP)





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

### III. NÚMERO DE SERVIDORES CIVILES QUE CONFORMAN LA ENTIDAD

Los servidores civiles que laboran en la Biblioteca Nacional del Perú pertenecen al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público" y al Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios del Decreto Legislativo N° 1057, como se detalla a continuación:

Decreto Legislativo N° 276	Decreto Legislativo N° 1057	Total de servidores
153	128	282

\*Información al 28 de enero de 2019

### IV. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:

El proceso de capacitación comprende un ciclo de tres etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación.

Durante la etapa de planificación, inicia el proceso de capacitación y tiene como finalidad que la entidad identifique y defina sus necesidades de capacitación a partir de sus objetivos estratégicos, con el propósito de determinar las Acciones de Capacitación que realizará durante el ejercicio fiscal. Comprende cuatro fases: Conformación del Comité de Planificación, sensibilización sobre la importancia de la capacitación, desarrollo del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y elaboración del Plan de Desarrollo de Personas-PDP.

A continuación se detallará sobre la fase de Desarrollo del Diagnóstico de necesidades de capacitación:

#### 4.1 Desarrollo del Diagnóstico de necesidades de capacitación

Para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas- PDP 2019, se ha realizado un proceso sistemático de recolección de datos para identificar y priorizar las necesidades de capacitación de los órganos, basados en el cumplimiento de los objetivos institucionales y desarrollo de competencias o conocimientos, conforme a los lineamientos vigentes.

Asimismo, el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) de la BNP para el 2019, se realizó en base al insumo de requerimientos de capacitación planteadas por los diversos órganos, a través de sus Matrices de Requerimientos de Capacitación.





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Cabe precisar que el principal objetivo del PDP 2019 de la Biblioteca Nacional del Perú, es cerrar las brechas identificadas, promover la actualización, desarrollando y potenciando los conocimientos, habilidades que permitan mejorar el desempeño de nuestros servidores con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos.

#### 4.1.1 Identificación de las prelaaciones que cubrirá el Plan de Desarrollo de las Personas

- **Prelación tipo C1:** Requerimientos para el cierre de brechas identificadas en diagnósticos institucionales; se definen a partir de los Requerimientos de capacitación de los órganos. El Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración tiene a su cargo la identificación de necesidades de capacitación, considerando la pertinencia en relación al puesto, funciones y objetivos institucionales.
- **Prelación tipo D:** Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales de mediano plazo con el fin de asegurar el cumplimiento de objetivos proyectados.
- **Prelación tipo B:** Originados en nuevas funciones, herramientas y otros cambios que afecten al funcionamiento de la entidad por factores exógenos creando la necesidad de cambios de orden interno.

Asimismo, no resultan aplicables al presente Plan de Desarrollo de las Personas las prelaaciones siguientes:

- **Prelación tipo A:** Necesidades de capacitación previstas en los Planes de Mejora de los servidores civiles con calificación de personal de rendimiento sujeto a observación.
- **Prelación tipo C2:** Requerimiento de Entes Rectores.
- **Prelación tipo C3:** Planes de Mejora de los servidores con calificación de Buen Rendimiento o Rendimiento Distinguido en la entidad.
- **Prelación tipo E:** Necesidades identificadas por SERVIR para el fortalecimiento del servicio civil.

#### 4.2 Capacitación

La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales a través de los recursos humanos capacitados. Asimismo, es el proceso que busca la mejora del desempeño de los servidores, a través del desarrollo de





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

competencias o conocimientos. Debe estar alineada al perfil del puesto del servidor y/o a los objetivos estratégicos de la institución.

Los tipos de capacitación son: Formación Laboral y Formación Profesional. Ambos se desarrollan a través de las Acciones de Capacitación.

Cabe precisar que, de conformidad con el numeral 6.1.2.2 de la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas", la Formación Profesional (Maestría y Doctorado) sólo corresponde a los servidores civiles de carrera incorporados al régimen establecido en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, quedando excluidos los servidores que presten servicios en los regímenes regulados por los Decretos Legislativo 276, 728 o 1057.

En ese sentido, la Biblioteca Nacional del Perú- BNP, al contar sólo con personal que pertenece al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276 y al Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios del Decreto Legislativo N° 1057, brindará Acciones de Capacitación por Formación Laboral (Cursos, Talleres, Diplomados o Programas de Especialización, entre otros).



#### 4.3 Objetivos Estratégicos Institucionales de la Capacitación 2018

En aplicación de la metodología para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas (PDP) de SERVIR y el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, se han formulado los siguientes objetivos para el PDP 2018:

✓ **Objetivo 1**

Fortalecer las competencias orientadas a cubrir necesidades de capacitación originadas como consecuencia de la transferencia de nuevas funciones, reasignación de funciones, o utilización de nuevas herramientas.

✓ **Objetivo 2**

Fortalecer las competencias técnicas de los profesionales de la BNP por parte de la Alta Dirección, para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales de mediano plazo.

✓ **Objetivo 3**

Mejorar el rendimiento en la ejecución de las funciones de los colaboradores en sus puestos de trabajo, a través del desempeño actual y el desempeño esperado.

✓ **Objetivo 4**

Fortalecer las competencias institucionales y personales de los colaboradores que prestan servicios a nuestros clientes externos e internos.





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

#### 4.4 Atención de las necesidades de capacitación

Para el inicio de las gestiones administrativas de atención de una acción de capacitación, que se encuentren programadas en el PDP, deberá contarse con la autorización formal correspondiente del Jefe (a) y/o Director (a) del órgano donde labora el servidor beneficiario de la capacitación del presente plan.

Asimismo, para las acciones de capacitación dirigidas a la Alta Dirección o transversales, la autorización corresponderá al Jefe (a) de la Oficina de Administración.

Por otro lado, el servidor beneficiario deberá suscribir una declaración jurada antes de iniciada la capacitación, en la cual asume compromisos y penalidades en caso de incumplimiento (Anexo N° 2)



#### 4.5 Métodos de evaluación

Para el monitoreo, evaluación y verificación de los resultados esperados de las Acciones de Capacitación programadas y ejecutadas en el Plan de Desarrollo de las Personas 2018, se tiene previsto realizar la evaluación de la capacitación en dos niveles:

- **Nivel de Reacción:** Mide la satisfacción de los colaboradores frente a las acciones de capacitación en las que participan, se utilizará como herramienta una encuesta que evaluará el efecto del curso en cinco componentes (Anexo N° 3):
  - a) Objetivos y contenidos de la acción de capacitación
  - b) Desempeño del instructor
  - c) Ambiente de aprendizaje
  - d) Materiales
  - e) Percepción global
  - f) Duración
  - g) Recursos audiovisuales
  - h) Metodología
  - i) Intención de aplicación

Esta evaluación se aplicará inmediatamente culminada la Acción de Capacitación.

- **Nivel de Aprendizaje:** Mide los conocimientos adquiridos de acuerdo a los objetivos de aprendizaje. Es una herramienta que es propuesta por el proveedor de la capacitación, cuyo resultado permite evidenciar los conocimientos y habilidades desarrolladas por los beneficiarios de la capacitación.





PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Esta evaluación se realizará al inicio y al final de la Acción de Capacitación (pre test – post test), el cual busca elaborar una línea base para evidenciar el cambio en los servidores beneficiarios como consecuencia de la capacitación impartida.

- **Nivel de Aplicación:** Mide el grado en que los conocimientos o habilidades aprendidas en la capacitación son aplicadas en el puesto de trabajo, con miras a lograr un mejor desempeño del servidor capacitado.

El resultado obtenido de este nivel de evaluación permitirá predecir de manera parcial el logro de los objetivos institucionales a partir de los cambios conductuales. (Anexo N° 4 y 5)

Asimismo, se aplicarán las herramientas propuestas por la Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR, para evaluar la capacitación a nivel de Aplicación.



Es por ello que el enfoque de evaluación como parte del PDP 2019, se centrará en los tres primeros niveles, ello implica que el Equipo de trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de administración desarrollará acciones de seguimiento de evaluación.

#### 4.6 Responsables



El cumplimiento de la ejecución, seguimiento y monitoreo del Plan de Desarrollo de las Personas 2019, estará a cargo de la Oficina de Administración, puesto que es el órgano encargado de realizar la Gestión de los Recursos Humanos, en aplicación del Sistema Administrativo de Recursos Humanos de la BNP.

#### 4.7 Fuentes de financiamiento de las Acciones de Capacitación

El Plan de Desarrollo de Personas- PDP 2019 de la Biblioteca Nacional del Perú, cuenta con un financiamiento que será con cargo a los recursos asignados, de acuerdo al siguiente detalle:

Órgano	Fuente de Financiamiento	Meta	Cadena de gasto	Monto S/
BNP	RDR	4	2.3.2.7.3.1	100,000.00
	RO			50,000.00





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

## V. MATRIZ DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS 2019

El Plan de Desarrollo de Personas - PDP de la BNP, propuesto para el ejercicio fiscal 2019, ha sido elaborado de acuerdo a lo previsto en los planes institucionales vigentes y respondiendo a las necesidades de capacitación manifestados por los órganos de la entidad, de conformidad con la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de la Capacitación en las Entidades Públicas" aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE.

La Matriz del PDP comprende la descripción detallada de las Acciones de Capacitación priorizadas (Anexo N° 1) las cuales reciben una codificación de acuerdo a la materia de capacitación a la que pertenecen. Asimismo, estas necesidades de capacitación serán atendidas considerando las prioridades y la disponibilidad presupuestal del presente ejercicio.





ANEXO N°01 - MATRIZ PDP 2019

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PROPIEDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL	
													Costos Directos	Costos Indirectos
1	Dirección del Acceso y Promoción de la Información	Varios	Varios	5	D7	Gestión cultural	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	III	3,000.00	-
2	Oficina de Administración	Varios	Varios	30	H3	Redacción Administrativa de Documentos en la Gestión Pública	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	II	6,000.00	-
3	Dirección del Acceso y Promoción de la Información	Varios	Varios	20	D7	Gestión de atención al usuario de la Biblioteca	Formación Laboral	Curso	B	Reacción / Aplicación	Presencial	II	9,000.00	-
4	Oficina de Administración	Varios	Varios	20	A3	Nuevo Reglamento de Contrataciones del Estado	Formación Laboral	Curso	B	Reacción / Aplicación	Presencial	I	9,000.00	-
5	Dirección del Acceso y Promoción de la Información	Varios	Varios	10	J4	Gestión de Salas Infantiles	Formación Laboral	Taller	D	Reacción / Aplicación	Presencial	III	4,500.00	-
6	Oficina de Asesoría Jurídica	Varios	Varios	2	C1	Derecho Administrativo Sancionador	Formación Laboral	Curso	D	Reacción / Aplicación	Presencial	IV	700.00	-
7	Dirección de Gestión de las Colecciones	Varios	Varios	25	E7	Catálogo MARC, Materiales Especiales y Publicaciones Periódicas	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	II	17,500.00	-
8	Dirección de Gestión de las Colecciones	Varios	Varios	25	E7	Aplicación de la RDA y su implementación	Formación Laboral	Taller	B	Reacción / Aplicación	Presencial	III	17,500.00	-
9	Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística	Varios	Varios	5	B3	Project Management Profesional 6ª Edición	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	II	10,000.00	-
10	Dirección de Protección de las Colecciones	Varios	Varios	17	E7	Valorización y Catalogación de grabados antiguos	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	I	17,000.00	-
11	Dirección de Protección de las Colecciones	Varios	Varios	8	E7	Métodos analíticos de toma de muestras para soporte papel	Formación Laboral	Taller	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	III	8,000.00	-
12	Dirección de Protección de las Colecciones	Varios	Varios	8	E7	Historia, preparación de tintas ferrogáficas y su conservación	Formación Laboral	Curso	D	Reacción / Aplicación	Presencial	IV	16,000.00	-



Handwritten signature





ANEXO N°01 - MATRIZ PDP 2019

N°	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PRIORIDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL		
													Costos Directos	Costos Indirectos	
13	Oficina de Administración	Varios	Varios	2	A4	Últimas modificaciones 2019: Sistema de Detracciones; Aplicación e infracciones del Régimen de Retenciones y Percepciones	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	I	350.00	-	
14	Oficina de Administración	Varios	Varios	2	C3	Estrategias de Negociación y Resolución de Conflictos	Formación Laboral	Curso	D	Reacción / Aplicación	Presencial	III	2,000.00	-	
15	Oficina de Comunicaciones	Varios	Varios	6	B6	Gestión de la comunicación en las instituciones públicas	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	IV	3,000.00	-	
16	Oficina de Comunicaciones	Varios	Varios	3	B6	Community Manager	Formación Laboral	Curso	B	Reacción / Aplicación	Presencial	III	3,000.00	-	
17	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Varios	Varios	1	A1	Capacitación en el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	III	1,100.00	-	
18	Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias	Varios	Varios	9	B1	Diseño y evaluación de políticas públicas	Formación Laboral	Curso	B	Reacción / Aplicación	Presencial	I	7,650.00	-	
19	Órgano de Control Institucional	Varios	Varios	3	B5	Auditoría	Formación Laboral	Curso	D	Reacción / Aplicación	Presencial	II	6,000.00	-	
20	Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias	Varios	Varios	9	B1	Programa de Especialización: "Gestión Social para Proyectos de Desarrollo"	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	I	8,100.00	-	
21	Dirección del Acceso y Promoción de la Información	Varios	Varios	1	B3	Autocad	Formación Laboral	Curso	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	IV	600.00	-	
22	Oficina de Administración	Varios	Varios	30	J1. Género	Igualdad de Género	Formación Laboral	Taller	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	IV	sin costo	-	
23	Oficina de Administración	Varios	Varios	30	J1. Género	Hostigamiento Sexual	Formación Laboral	Taller	C1	Reacción / Aplicación	Presencial	IV	sin costo	-	
													<b>TOTAL</b>	<b>150,000.00</b>	



Handwritten signature





PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

**ANEXO N° 2**

**DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO COMO BENEFICIARIO DE CAPACITACIÓN**

Por medio del presente el/la suscrito/a participo voluntariamente:

<b>Apellidos y Nombres</b>	
<b>N° de Documento de Identidad (DNI)</b>	
<b>Puesto</b>	
<b>Órgano</b>	
<b>Tipo de Acción de Capacitación por Formación Laboral</b>	
<b>Nombre de la Capacitación</b>	
<b>Costo de la Capacitación</b>	Costos Directos: ( ) Monto : S/ _____ Costos Indirectos: ( ) Monto: S/ _____
<b>Valor de la Capacitación</b>	
<b>Proveedor de Capacitación</b>	
<b>Tiempo de Permanencia</b>	
<b>Fecha y Número de horas de la capacitación</b>	Del: _____ Al: _____ N° de horas: _____



*[Handwritten signature]*



Como parte de la responsabilidad me comprometo a:

- Permanecer en la entidad el tiempo establecido o devolver el valor de la Capacitación calculado o, en caso corresponda, el remante de dicho valor.
- Participar y colaborar en las evaluaciones previas o posteriores, que se desarrollen como parte de la capacitación.
- Cumplir con el 100% de la asistencia y obtener la nota aprobatoria requerida por el proveedor de capacitación.
- Obtener y acreditar la certificación de la capacitación de la cual soy beneficiario.
- Trasmitir los conocimientos adquiridos cuando lo solicite la entidad.
- Llenar las encuestas o evaluación de la capacitación.





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

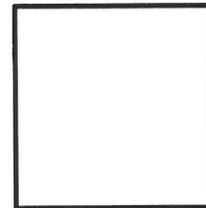
Penalidades:

- a) En caso de incumplimiento al tiempo de permanencia por renuncia, o de no superar la nota mínima aprobatoria autorizo expresamente al órgano competente, para que realice el descuento del valor de la capacitación o el remanente de corresponder, de mi remuneración, liquidación u otro concepto derivado de mi relación laboral a la que tuviera derecho.
- b) En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, no podrá ser beneficiario de otra acción de capacitación por el periodo de seis (6) meses luego de culminada la capacitación.
- c) Declaro conocer que, en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, estos serán registrados en mi Legajo Personal.



*[Handwritten signature]*

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL BENEFICIARIO:  
FECHA:



Huella Digital





"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
 "Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

**ANEXO N° 3**

**ENCUESTA DE REACCION / SATISFACCIÓN**

Nombre del curso:

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Nombre del instructor o Proveedor:

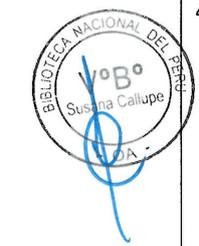
Por favor lea las siguientes afirmaciones y exprese su grado de acuerdo con las mismas usando esta escala. Marque sus respuestas con una X.

4 = Total acuerdo      3 = De acuerdo      2 = en desacuerdo      1 = Total desacuerdo

**Resultado:** De 18 a 28 = Muy Malo      De 29 a 39 = Malo      De 40 a 50 = Regular  
 De 51 a 61 = Bueno      De 62 a 72 = Muy Bueno



Handwritten signature



Dimensión	Indicadores	Respuestas
1. Objetivos y contenidos del programa	a. Se cumplieron los objetivos del curso	1 2 3 4
	b. Los contenidos de curso son coherentes con los objetivos del curso	1 2 3 4
	c. Durante el curso se realizaron ejemplos prácticos o ejercicios de aplicación en mis funciones diarias.	1 2 3 4
2. Materiales (Responda solo en caso de haber recibido materiales)	a. Los materiales entregados contienen información relevante para el desarrollo del curso	1 2 3 4
	b. Los materiales permiten profundizar las temáticas del curso	1 2 3 4
3. Recursos audiovisuales	a. Los equipos audiovisuales utilizados contribuyeron a mejorar el aprendizaje del curso	1 2 3 4
4. Instructor	a. Las explicaciones del instructor son claras y comprensibles	1 2 3 4
	b. El instructor generó un ambiente de participación	1 2 3 4
	c. El instructor atendió adecuadamente las preguntas de los participantes	1 2 3 4



PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

	d. El instructor evidenció dominio del tema	1 2 3 4
5. Duración	a. La duración del curso fue apropiada	1 2 3 4
6. Ambiente de aprendizaje	a. Las condiciones ambientales (iluminación, espacio) favorecieron su aprendizaje	1 2 3 4
7. Intención de aplicación	a. ¿Ha comprendido suficientemente los temas tratados como para usarlos en su trabajo diario?	1 2 3 4
	b. ¿Los ejercicios, herramientas, tareas, etc. van a permitir la aplicación rápida de lo aprendido?	1 2 3 4
	c. ¿El curso le ha generado ideas nuevas para usarlas en su trabajo?	1 2 3 4
	d. ¿Se siente seguro y motivado para aplicar lo aprendido?	1 2 3 4
8. Percepción global	a. El curso de capacitación satisfizo sus expectativas y necesidades	1 2 3 4
	b. Recomendaría este curso a otras personas.	1 2 3 4
9. ¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional con respecto a la capacitación recibida?	Respuesta:	
Resultado obtenido		



*[Handwritten signature]*





PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

ANEXO N° 4

ENCUESTA DE APLICACIÓN

CUESTIONARIO AL JEFE DIRECTO

Es muy importante conocer la utilidad de las capacitaciones dictadas, en tal sentido, le pedimos que reporte la aplicación de la siguiente capacitación. Por favor sea lo más objetivo posible en sus respuestas.



Colaborador capacitado y puesto respectivo:	
Jefe directo:	Puesto y Órgano:

Capacitación:
Objetivo principal de la capacitación:
Fecha de la presente evaluación:



I. Por favor dar su opinión acerca de la aplicación:

Tema de capacitación vinculado al desempeño	Desempeño óptimo	Marque el nivel observado de aplicación				
		Alto	Mediano	Bajo	X	Nulo
		Sólo si contestó mediano, bajo o nulo detalle por qué:				
		Sólo si contestó mediano, bajo o nulo detalle por qué:				

Handwritten signature





PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Tema de capacitación vinculado al desempeño	Desempeño óptimo	Marque el nivel observado de aplicación			
		Alto	Mediano	Bajo	Nulo
		Sólo si contestó mediano, bajo o nulo detalle por qué:			
Tema de capacitación vinculado al desempeño	Desempeño óptimo	Marque el nivel observado de aplicación			
		Alto	Mediano	Bajo	Nulo
		Sólo si contestó mediano, bajo o nulo detalle por qué:			
Tema de capacitación vinculado al desempeño	Desempeño óptimo	Marque el nivel observado de aplicación			
		Alto	Mediano	Bajo	Nulo
		Sólo si contestó mediano, bajo o nulo detalle por qué:			

II. Alternativas de respuestas para la solicitud "Sólo si contestó mediano, bajo o nulo detalle por qué":

El trabajador no se ha mostrado motivado
El trabajador se resiste al cambio
Al trabajador no se le ha dado recursos para aplicar (materiales, infraestructura, informáticos, financieros, etc.)
El trabajador no ha tenido oportunidad de aplicar lo aprendido
El trabajador refiere que no recuerda lo aprendido
El trabajador refiere que lo aprendido no es aplicable
El trabajador ha cambiado de funciones
Otros que usted considere





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

**III. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores facilitadores de la transferencia, si es el caso?**



**IV. ¿Qué sugerencias puede proporcionar para hacer esta capacitación más útil y aplicable?**



**¡Muchas gracias por sus respuestas!**





PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

**ANEXO N° 5**

**ENCUESTA DE APLICACIÓN**

**ESCALA DE OBSERVACIÓN**

Es muy importante conocer la utilidad de las capacitaciones dictadas, en tal sentido, le pedimos que reporte la aplicación de la siguiente capacitación. Por favor sea lo más objetivo posible en sus respuestas.

Colaborador capacitado y puesto respectivo:	
Jefe directo:	Puesto y Órgano:

Capacitación:	
Objetivo principal de la capacitación	
Experto evaluador:	Fecha de la presente evaluación:

**I. En el desempeño laboral, se aprecia:**

Desempeño observado	Tema de capacitación vinculado al desempeño	Calificación			Comentario adicional
		Bien			
		Regular			
		Mal			
Desempeño observado	Tema de capacitación vinculado al desempeño	Calificación			Comentario adicional
		Bien			
		Regular			
		Mal			





PERÚ

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional del Perú

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Desempeño observado	Tema de capacitación vinculado al desempeño	Calificación			Comentario adicional
		Bien			
		Regular			
		Mal			
Desempeño observado	Tema de capacitación vinculado al desempeño	Calificación			Comentario adicional
		Bien			
		Regular			
		Mal			
Desempeño observado	Tema de capacitación vinculado al desempeño	Calificación			Comentario adicional
		Bien			
		Regular			
		Mal			
Desempeño observado	Tema de capacitación vinculado al desempeño	Calificación			Comentario adicional
		Bien			
		Regular			
		Mal			



fe,





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

II. ¿Cuáles considera usted que han sido los principales factores facilitadores de la transferencia, si es el caso?



III. ¿Qué sugerencias puede proporcionar para hacer esta capacitación más útil y aplicable?



**¡Muchas gracias por sus respuestas!**

