

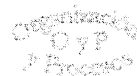
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

PARA LA CAPACITACIÓN

INTERNA Y EXTERNA

DEL PERSONAL

SA-NP-026.00



SA-NP-026.00

I. OBJETIVO

Normar los procedimientos y formas de capacitación del personal, para promover su actualización y perfeccionamiento técnico y formativo en función a los requerimientos del servicio, para garantizar la calidad del mismo.

II. FINALIDAD

Apoyar a la Empresa en el logro de sus objetivos generales a través de la preparación y capacitación permanente y adecuada del personal, que permita elevar su nivel de conocimiento y hacer uso de nuevas herramientas metodológicas, elevando su productividad en beneficio propio y de la Empresa.

III. ALCANCE

El presente documento alcanza a todo el personal de la Empresa.

III. BASE LEGAL

- Estatuto Social de SERPOST S.A
- Decreto Legislativo N° 685 Creación de SERPOST S.A.
- T.U.O. Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Título III Aprobado por D.S. N° 003-97-TR.
- Decreto Supremo N° 001-96 -TR del 24.01.96, Reglamento del TUO del Decreto Legislativo N° 728.
- Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE
- Ley N° 27050. Ley General de la persona con discapacidad
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Normativa interna

IV. DEFINICIONES

4.1. Plan Anual de Capacitación

Es la herramienta de gestión que consolida las actividades de capacitación que se programarán en el año, con el objetivo de incrementar el desarrollo de capacidades de los trabajadores. Las necesidades de capacitación para el personal de la Empresa, se determinan teniendo en cuenta:

- Las brechas del perfil del trabajador respecto al perfil del puesto que desempeña.
- El resultado de la Evaluación de la Eficacia de la Capacitación del año anterior.
- El resultado de la Evaluación del Plan Anual de Capacitación del año anterior.
- El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación sustentado y visado por cada Gerencia.

4.2. Capacitación Interna

Se entiende por Capacitación Interna al conjunto de actividades de carácter educativo (enseñanza-aprendizaje) desarrollado por capacitadores o expositores, siendo estos trabajadores de la Empresa (profesionales o técnicos calificados), dentro o fuera de las instalaciones de SERPOST S.A. en Lima o provincias.

4.3. Capacitación Externa

Se entiende por Capacitación Externa a la participación de uno o más servidores de la Empresa en cursos, seminarios o talleres en una institución educativa y/o centros de enseñanza especializados. Esta capacitación podrá ser desarrollada por estas instituciones en las instalaciones de SERPOST S.A. en Lima o provincias.



4.4. Becas

Es la concesión de estudios de capacitación, perfeccionamiento o actualización que brindan los organismos postales u otras instituciones educativas sin costo para la Empresa.



4.5. Tipos de Capacitación

- **Capacitación para el Desarrollo de Competencias:** Está orientada a desarrollar y fortalecer las competencias en las que el trabajador puede mejorar con acciones de capacitación para lograr los niveles exigidos en su perfil del puesto.
- **Capacitación para el Desarrollo de Carrera:** Está orientada a empoderar a los trabajadores para que puedan ocupar nuevas o diferentes posiciones con mayores exigencias y responsabilidades.



GENERALIDADES

1. El presente Procedimiento de Capacitación contiene normas básicas específicas que regulan el cumplimiento de los deberes y derechos que observan los trabajadores de Serpost, al ser beneficiarios de un curso de capacitación interna y/o externa.
2. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, es el encargado del planeamiento, organización y elaboración de programas de capacitación, teniendo en cuenta las necesidades corporativas de la Empresa para promover su desarrollo.



VI. NORMAS

A. DE LA CAPACITACIÓN

1. La capacitación se efectuará al personal con vínculo laboral, de la Alta Dirección, del órgano de control (Órgano de Control Institucional), de asesoría (Gerencia de Desarrollo Corporativo y Gerencia Legal), de apoyo (Gerencia de Administración de Recursos) y de línea (Gerencia Postal y Gerencia Comercial), que hayan superado el período de prueba.

La capacitación contemplará lo siguiente:

- a. Capacitación Interna.
- b. Capacitación Externa (en el ámbito local, nacional e internacional).
- c. Becas (en el ámbito local, nacional e internacional), promovidas por los organismos postales internacionales y otras organizaciones educativas nacionales o extranjeras.
- d. Becas de capacitación con participación de expertos, a través de la Cooperación Técnica Internacional.



SA-NP-026.00

2. La capacitación interna se imparte con personal de la Empresa en locales propios o externos.
3. Los eventos de capacitación de cada uno de los niveles son programados en el Plan Anual de Capacitación de la Empresa, que es elaborado por el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal de la Subgerencia de Recursos Humanos.
4. Los gastos en capacitación de los trabajadores de la Empresa deberán contribuir a la consecución de su objeto social y estar en función al Plan Anual de Capacitación y políticas que apruebe el Directorio u órgano equivalente, en el marco del presupuesto aprobado para dicho concepto.
5. Los talleres de enseñanza guiada a todo evento por entrenamiento y capacitación que deseen realizar las áreas con el personal a su cargo, deben ser coordinados con el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal de la Subgerencia de Recursos Humanos, a fin de ser orientados con un sustento técnico pedagógico que garantice el alcance de las metas y objetivos de la Empresa.
6. Para el proceso de capacitación externa el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal tomará en cuenta:
 - a. Formulación del Programa de Capacitación a nivel corporativo por niveles ocupacionales, para atender las carencias de formación y desarrollo humano que no permiten el cumplimiento de metas y objetivos.
 - b. Existir relación entre la capacitación y el trabajo que desarrolla el personal.
 - c. Existir disponibilidad presupuestal para la capacitación.
 - d. La capacitación no deberá exceder los seis (6) meses.
 - e. El monto económico que involucre la capacitación.
 - f. El beneficio que conllevará la capacitación para la Empresa y el trabajador.
 - g. Los viajes de trabajadores al exterior del país para recibir capacitación contarán con el V°B° del Gerente General y del Directorio.
7. Para acceder a las becas que otorgan los organismos postales u otras instituciones educativas se tomará en cuenta:
 - a. La Gerencia involucrada con el tema, teniendo en consideración los requisitos y exigencias de la institución que otorga la beca, presentará al candidato ante la Gerencia General, instancia que dará la aprobación correspondiente.
 - b. Cumplir con los requisitos para la capacitación externa:
 - Tener más de tres (03) años de servicios ininterrumpidos en la Empresa.
 - No haber sido sancionado con medida disciplinaria en los seis meses precedentes.
 - No haber recibido este beneficio en el año inmediato anterior.
 - Registrar buen resultado en la Evaluación de Desempeño del año anterior.
 - Haber obtenido buen resultado en su Evaluación de Eficacia de la Capacitación del año inmediato anterior.



B. DE LOS PARTICIPANTES

8. Los participantes de la capacitación están sujetos a las siguientes regulaciones:

- a. Los cursos de capacitación además de contribuir con el desarrollo de SERPOST S.A. son una forma de estímulo laboral que la Empresa brinda al trabajador. Por tanto, debe observar dedicación, vocación de servicio y deseo de superación.
- b. Los beneficiarios de la capacitación deberán generar el efecto multiplicador de los conocimientos adquiridos.
- c. En caso que los cursos de capacitación sean requisitos indispensables para la obtención de permisos, licencias y/o acreditaciones ante instancias y/u organismos normativos que supervisan a la Empresa, el trabajador seleccionado deberá cumplir con la obtención de dicho permiso, licencia y/o acreditación, previo informe del área usuaria que solicitó la actividad de capacitación.

De no obtener la acreditación correspondiente en el plazo máximo de doce (12) meses, el participante asumirá el costo del curso, señalado en el Acta de Compromiso (Anexo N° 1).

El área usuaria será la responsable de realizar el seguimiento respectivo del trabajador seleccionado con la finalidad de que obtenga dicha acreditación.

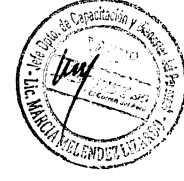
- d. El servidor seleccionado para el curso tendrá la obligación de cumplir las normas educativas que el instituto u organismo de capacitación disponga.

Por consiguiente, deberá aprobar y optar la certificación correspondiente.

- e. El participante asumirá el costo del curso cuando:
 - e.1. Desapruebe o abandone el curso.
 - e.2. Habiendo aprobado el curso, no acredite la certificación correspondiente por incumplimiento de las disposiciones de las entidades capacitadoras.
- f. En caso que el beneficiario de una capacitación externa, cuyo costo supere el veinticinco por ciento (25%) de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT), renuncie a la Empresa o sea despedido por falta grave, deberá asumir el costo de las capacitaciones recibidas mayores al monto indicado en los seis (6) últimos meses, contados a partir del término de la capacitación.
- g. El beneficiario de una capacitación externa, cuyo costo supere una Unidad Impositiva Tributaria (UIT), suscribirá un convenio de compromiso (Anexo-02) y permanecerá laborando en la Empresa por un periodo de tiempo equivalente al doble de duración de la capacitación recibida (máximo un año), de lo contrario deberá asumir el costo de las capacitaciones recibidas.
- h. La asistencia a los cursos de capacitación será preferentemente fuera del horario de trabajo, excepto cuando las condiciones y horarios de dictado del curso no lo permitan, en cuyo caso la Gerencia involucrada coordinará los aspectos necesarios con la Subgerencia de Recursos Humanos.

C. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

- 9. La Empresa evalúa la eficacia de la capacitación, con el fin de asegurar el aprendizaje de los conocimientos, su aplicación en el trabajo, la mejora del desempeño y/o de los resultados individuales o del área.



10. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, realiza la evaluación de la eficacia de la capacitación, determinando las actividades de capacitación a ser evaluadas, según su importancia (habilidades técnicas y/o blandas) y su alineamiento a los objetivos estratégicos de la organización, considerando dos niveles:



- a. **Reacción:** Al culminar la capacitación, utilizando el formato de Evaluación de la Satisfacción de la Capacitación, que será llenado por los asistentes a la actividad.
- b. **Aplicación:** A los tres meses de culminar la capacitación, utilizando el formato de Evaluación de la Aplicación de la Capacitación, que será llenado por el Jefe inmediato. En caso de capacitaciones que sean transversales a la organización, será llenado por el Jefe del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, en coordinación con los Jefes inmediatos respectivos.

D. DE LA CERTIFICACIÓN



11. En los programas de capacitación interna, el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal es el encargado de otorgar la certificación correspondiente, la misma que será debidamente registrada en el file personal del trabajador como un documento de mérito.



12. Al término del curso de capacitación externa cada participante hará llegar al Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, dentro de los diez (10) días útiles de culminado el curso, copia del certificado obtenido u otro documento emitido por la entidad capacitadora, copia del material de trabajo entregado en el evento y/o archivo informático del mismo, para efectos del registro de capacitación de la Empresa y para que se archive en el file del trabajador como un documento de mérito.

De no cumplir con lo señalado en el párrafo anterior, el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, comunicará a la Subgerencia de Recursos Humanos dentro de los quince (15) días útiles posteriores al plazo fijado líneas arriba, para que tome las acciones pertinentes.



E. DE LOS INSTRUCTORES



13. Los instructores de los cursos de capacitación interna serán preferentemente profesionales o técnicos calificados de la Empresa que acrediten su experiencia en las labores que desarrollan en sus respectivas áreas o que demuestren tener un amplio conocimiento de la materia a impartir.

14. Los cursos de capacitación externa deberán ser desarrollados en instituciones de buen prestigio o por capacitadores reconocidos.

15. Todos los cursos tendrán un coordinador perteneciente al Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, que se encargará de velar por el aspecto logístico y asistencial, además de llevar el control y registro hasta la certificación de los participantes.

F. DEL PRESUPUESTO



16. La encargada de generar los cursos de capacitación es la Subgerencia de Recursos Humanos, a través del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal el cual proyecta los diferentes cursos en el Plan Anual de Capacitación.

SA-NP-026.00

En el caso de capacitación externa evalúa la parte técnica con relación a las necesidades de la Empresa.

17. La Subgerencia de Finanzas no admitirá solicitudes de cheques o pagos por concepto de cursos u otros eventos de capacitación y educativos generados por otras áreas o Gerencias, siendo este aspecto de potestad exclusiva del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal.
18. Todas las actividades de capacitación requeridas estarán sujetas a la disponibilidad económica en el presupuesto de la Empresa.



G. DE LAS EXCEPCIONES

19. Los trabajadores que estén laborando bajo una condición diferente a la de permanente o sujeto a modalidad podrán acceder a los cursos internos de capacitación si la necesidad del servicio lo amerita, previo requerimiento expreso de la Gerencia del área a la que pertenece.
20. La Empresa otorgará facilidades para la licencia respectiva al trabajador que tramite y obtenga una beca o curso de capacitación por gestión propia, teniendo goce de remuneración cuando los estudios tengan relación con su trabajo.
21. No se procederá con el descuento señalado en el punto 8. e) cuando el trabajador no pueda concluir un curso de capacitación (interno y/o externo) por los siguientes casos:
 - a. Enfermedad (debidamente acreditada con el respectivo descanso médico)
 - b. Rotación interna
 - c. Viaje por comisión de servicios
 - d. Extinción del vínculo laboral por término de contrato, dispuesto por la Empresa.



VII. PROCEDIMIENTO

Elaboración del Plan Anual de Capacitación

1. El Dpto. de Capacitación, con los resultados de la Evaluación de Desempeño, medición del Clima Laboral y Eficacia del Plan de Capacitación del año anterior y las brechas respecto a los perfiles del puesto, identifica las necesidades de capacitaciones para el desarrollo de competencias.
2. Los Jefes de Departamento, identifican las necesidades de capacitaciones de sus respectivas dependencias y remiten el formato Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (Anexo 03) al Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal.

El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal, en base a las necesidades de capacitación identificadas, elaborará el Plan Anual de Capacitación, el cual contiene el listado de actividades de capacitación, así como el presupuesto de las actividades señaladas.

4. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal remite el Plan Anual de Capacitación a la Subgerencia de Recursos Humanos para el visado respectivo y ésta a su vez la remitirá a la Gerencia de Administración de Recursos y luego a la Gerencia General con los sustentos correspondientes.
5. La Gerencia General remite el Plan Anual de Capacitación al Directorio para su aprobación final.



El Plan Anual de Capacitación puede ser modificado por razones de carácter presupuestario o por necesidades del servicio. Las actividades presupuestadas son referenciales.

Ejecución del Plan Anual de Capacitación

1. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal en coordinación con las áreas usuarias, programarán con la debida anticipación los requerimientos, aprobación y ejecución de las actividades externas e internas contenidas en el Plan Anual de Capacitación aprobado.
 2. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, recibe los requerimientos de capacitación con la documentación e información completa sobre las mismas (incluyendo los participantes propuestos) para su análisis y evaluación correspondiente.
 3. De encontrarlo procedente, el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal elaborará la documentación respectiva para solicitar la aprobación de las actividades de capacitación requeridas a la Gerencia de Administración de Recursos.
 4. Una vez aprobadas las actividades de capacitación requeridas por la Gerencia de Administración de Recursos, se elaborarán los Términos de Referencia, así como las SOLPED por las actividades de capacitación aprobadas y se remiten al Dpto. de Abastecimiento para la contratación de los servicios para las actividades de capacitación indicadas, según lo señalado en la Ley de Contrataciones del Estado.
 5. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal, coordinará la inscripción de los participantes en los cursos aprobados y les remitirá el Acta de Compromiso para su suscripción, previa al inicio de las actividades de capacitación.
 6. Efectuará el seguimiento para la correcta ejecución de los servicios de capacitación externos y en el caso de las actividades internas se controlará la asistencia de los participantes utilizando el Parte de Asistencia (Anexo 04).
 7. Al término de las actividades de capacitación, se emiten las Conformidades de Servicio respectivas, que junto con la factura y/o Recibo por Honorarios se remiten al Departamento de Abastecimiento, para los trámites de pago por los servicios prestados.
 8. Los participantes en las actividades de capacitación deberán entregar una copia del certificado o constancia de participación y material recibido, una vez que han concluido los cursos a los que han asistido. En el caso de las actividades de capacitación internas, se emiten constancias de participación suscritas por el Jefe del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal.
 9. En caso de incumplimiento de las obligaciones del trabajador con respecto a las condiciones señaladas en el Acta de Compromiso suscrita, se aplica los descuentos a los que hubiera lugar. (*)
- (*) Descritos en el Título DE LOS PARTICIPANTES artículo 8°, incisos e), f) y g).

Evaluación de la Eficacia de la Capacitación

1. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal, al culminar las actividades de capacitación, entregará los formatos de Evaluación de Satisfacción de la

SA-NP-026.00

- Capacitación a los trabajadores que asistieron para su llenado correspondiente (Anexo 5).
- Una vez recibidos los formatos llenados, se archivan los registros de Evaluación de Satisfacción de la Capacitación.
 - A los tres meses de culminadas las actividades de capacitación, se remite a las Gerencias y/o áreas de donde proceden los trabajadores capacitados, el formato Evaluación de la Aplicación de la Capacitación (Anexo 06), para su llenado respectivo.
 - En base a los registros de las Evaluaciones de la eficacia de las capacitaciones realizadas, se elaborará trimestralmente el Informe de Evaluación de la Eficacia de la Capacitación suscrito por el Jefe del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal y dirigido a la Subgerencia de Recursos Humanos, que a su vez lo alcanza a la Gerencia de Administración de Recursos, para su evaluación y acciones correspondientes.

Evaluación del Plan Anual de Capacitación

- En base a los registros de las actividades de capacitación realizadas, se elabora trimestralmente el Informe del Plan Anual de Capacitación, suscrito por el Jefe del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal y dirigido a la Subgerencia de Recursos Humanos, que a su vez lo remite a la Gerencia de Administración de Recursos para su evaluación y acciones respectivas.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- El presente procedimiento será difundido por cada Gerencia a todas sus áreas, a fin de manejar los mismos criterios en la Empresa.
- Los casos no previstos y los que se generen circunstancialmente de los aspectos de capacitación serán vistos por el Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal y resueltos por la Subgerencia de Recursos Humanos.
- El presente documento es de estricto cumplimiento por el personal de Serpost, ante su incumplimiento, se aplicará la sanción disciplinaria que corresponda de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- El presente documento deja sin efecto el Procedimiento de Capacitación Interna y Externa del Personal (SA-P-012.00) aprobado con fecha 28 de diciembre de 2018.

IX. AUTORIZACIÓN

El presente documento queda debidamente aprobado por Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima,

27 DIC. 2019


CARLOS UGARTE MAUNY
Gerente General (e)
Serpost
El Correo del Perú

ANEXO N° 1

ACTA DE COMPROMISO

En las instalaciones de SERPOST S.A. se reunieron por una parte el (la) servidor(a) don (ña): -----, con código N° _____ y DNI N° _____ a quien en adelante se la denominará el (la) BENEFICIARIO (A) DE CAPACITACIÓN, y por otra parte el RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y BIENESTAR DEL PERSONAL, para celebrar el compromiso por el beneficio de capacitación externa, en los siguientes términos:

- 1. El beneficio de la capacitación externa es una forma de estímulo laboral que la empresa realiza a favor del trabajador para revertirlo en mejora del servicio.
2. El (la) trabajador (a) seleccionado (a) se compromete a llevar eficientemente el curso y optar el certificado o diploma al término del mismo y la acreditación laboral ante el ente normativo correspondiente, de darse el caso. Para el efecto se somete al Procedimiento de Capacitación de SERPOST S.A. y de la institución educativa que brinda el curso.
3. El beneficiario (a) se compromete a reembolsar el costo del curso en caso incumpla el Procedimiento de Capacitación de SERPOST S.A. o de la institución educativa y como consecuencia no llegue a concluir satisfactoriamente con la calificación correspondiente.
4. El participante asumirá el costo del curso cuando:
4.1. Desapruebe o abandone el curso.
4.2. Habiendo aprobado el curso, no acredite la certificación correspondiente por incumplimiento de las disposiciones de las entidades capacitadoras.
5. En caso de renuncia a la Empresa o despido por falta grave, el beneficiario se compromete a reembolsar el costo de las capacitaciones recibidas en los seis (6) últimos meses que sean superiores al veinticinco por ciento (25%) de una UIT, contados a partir de la fecha de término de la última capacitación.

Firmamos el presente documento en señal de conformidad, en Lima a los _____ días del mes de _____ de 20_____.

DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y BIENESTAR DEL PERSONAL

BENEFICIARIO

Por la presente autorizo descontar de mi remuneración la cantidad de S/ _____ Soles en caso que se presente cualquiera de las situaciones indicadas en los numerales 3, 4 o 5 de la presente Acta de Compromiso.

Apellidos y Nombres: _____

Código: _____

Área o Dependencia: _____



ANEXO N° 2

ACTA DE COMPROMISO

En las instalaciones de SERPOST S.A. se reunieron por una parte el (la) servidor(a) don (ña): -----, con código N° _____ y DNI N° _____ a quien en adelante se la denominará el (la) **BENEFICIARIO (A) DE CAPACITACIÓN**, y por otra parte el **RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y BIENESTAR DEL PERSONAL**, para celebrar el compromiso por el beneficio de capacitación externa, en los siguientes términos:

1. El beneficio de la capacitación externa es una forma de estímulo laboral que la empresa realiza a favor del trabajador para revertirlo en mejora del servicio.
2. El (la) trabajador (a) seleccionado (a) se compromete a llevar eficientemente el curso y optar el certificado o diploma al término del mismo y la acreditación laboral ante el ente normativo correspondiente, de darse el caso. Así mismo, permanecerá laborando en la Empresa por un periodo de tiempo equivalente al doble de duración de la capacitación recibida (máximo un año). Para el efecto, se somete al Procedimiento de Capacitación de la SERPOST S.A. y de la institución educativa que brinda el curso.
3. El beneficiario (a) se compromete a reembolsar el costo del curso en caso incumpla el Procedimiento de Capacitación de SERPOST S.A. o de la institución educativa y como consecuencia no llegue a concluir satisfactoriamente con la calificación correspondiente.
4. El participante asumirá el costo del curso cuando:
 - 4.1. Desapruebe o abandone el curso.
 - 4.2. Habiendo aprobado el curso, no acredite la certificación correspondiente por incumplimiento de las disposiciones de las entidades capacitadoras.
5. En caso de renuncia a la Empresa o despido por falta grave, el beneficiario se compromete a reembolsar el costo de las capacitaciones recibidas en los doce (12) últimos meses que sean superiores a una UIT, contados a partir de la fecha de término de la última capacitación.

Firmamos el presente documento en señal de conformidad, en Lima a los _____ días del mes de _____ de 20_____.

DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y BIENESTAR DEL PERSONAL


BENEFICIARIO

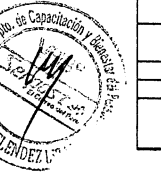
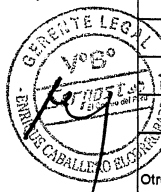
Por la presente autorizo descontar de mi remuneración la cantidad de S/. _____ Soles en caso que se presente cualquiera de las situaciones indicadas en los numerales 3, 4 o 5 de la presente Acta de Compromiso.

Apellidos y Nombres: _____
 Código: _____
 Área o Dependencia: _____



ANEXO N° 3

		Diagnóstico de Identificación de Necesidades de Capacitación				Código:						
		Formato Anexo 3				Versión:						
I.- DATOS GENERALES												
Nombre del Responsable del funcionario o profesional a cargo												
Cargo												
Gerencia/Subg. Gerencia/Departamento/Área/Oficina												
II.- OBJETIVOS ESTRATEGICOS												
Principales Objetivos Estratégicos de la Gerencia y/o área (no más de tres)												
1												
2												
3												
Principales brechas de competencias para cumplir con los objetivos estratégicos					NIVEL DE ENSEÑANZA			N° PERSONAS POR CAPACITAR	Período Estimado de Ejecución (Trimestre 2020)			
					Básico	Medio	Avenzado		I	II	III	IV
Para objetivo N° 1												
Para objetivo N° 2												
Para objetivo N° 3												
Principales brechas en manejo u operación de tecnologías de la información (Software, Office, Otros) con los objetivos estratégicos					NIVEL DE ENSEÑANZA			N° PERSONAS POR CAPACITAR	Período Estimado de Ejecución (Trimestre 2020)			
					Básico	Medio	Avenzado		I	II	III	IV
1												
2												
3												
Otros conocimientos, habilidades o actitudes que deben fortalecerse en el equipo a cargo					NIVEL DE ENSEÑANZA			N° PERSONAS POR CAPACITAR	Período Estimado de Ejecución (Trimestre 2020)			
					Básico	Medio	Avenzado		I	II	III	IV
1												
2												
3												
Firma del Jefe de Área					Firma del Gerente de área							



SA-NP-026.00

ANEXO N° 4

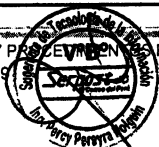
RUC		RAZON SOCIAL	DOMICILIO	ACTIVIDAD ECONOMICA
20256136865		SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ S.A.	Av. Tomas Valle Cd.7 Nro. s/n - Los Olivos	Actividades Postales Nacionales
EXPOSITOR		FIRMA	FECHA	DURACIÓN
Hora Inicio:		N° Asistentes:	Tipo:	Unidad:
Hora Fin:			Inducción	SST
			Capacitación	X Ambiente
			Entrenamiento	Operaciones
			Simulacro	Otros X
TEMA TRATADO				
PARTICIPANTES				
N°	Apellidos y Nombres	Código	Dependencia	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				










 Gerente de Operaciones
 Serpost S.A.
 El Correo del Perú


ANEXO N° 5

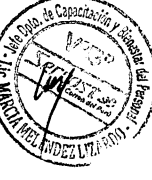
Serpost El Correo del Perú		EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Formato Anexo 5				Código: Versión:
Datos del Participante						
Nombre y apellidos:						
Cargo:			Tiempo en la función:			
Nombre de la Actividad:						
Fecha de Capacitación		Inicio:		Término:		Total Horas:
Tipo de Actividad:		Interna:		Externa:		
Te agradeceremos completar el siguiente formulario para evaluar la actividad realizada, señalando con una "X" la opción elegida.						
PONDERACIÓN		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Evaluación del Capacitador						
1.1 Dominio y manejo de los temas tratados						
1.2 Habilidad para relacionar el contenido						
1.3 Capacidad para transmitir el contenido						
1.4 Disposición responder preguntas aclarar du						
1.5 Habilidad para motivar al grupo						
1.6 Puntualidad						
2. Desarrollo de la actividad						
2.1 Contenidos en función de los objetivos						
2.2 Cumplimiento de los objetivos						
2.3 Aplicabilidad de aprendizaje adquiridos						
2.4 Relación entre ejercicios prácticos y objetivo						
2.5 Profundidad del contenido tratado						
2.6 Recursos didácticos empleados						
3. Logística de la actividad						
3.1 La convocatoria facilitó su participación						
3.2 Disposición de la sala y ambiente físico						
3.3 Estado de las instalaciones						
3.4 Servicio de Refrigerio						
4. Comentarios generales						
Temas a incluir en futuras actividades de capacitación						
Puntos positivos de la actividad						
Aspectos a mejorar de la actividad						

Gerente General
VºBº
Gerente General
Gerente Legal
Gerente de Recursos Humanos
Gerente de Organización y Procesos
Gerente de Tecnología y Innovación
Gerente de Desarrollo Corporativo

ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

ANEXO N° 6

		EVALUACIÓN DE APLICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Formato Anexo 6		Código: Versión:	
Nombre del Curso: _____					
Fecha de Capacitación		Inicio: _____	Término: _____	Total Horas: _____	
Entidad: _____					
Datos del Participante					
Nombre: _____					
Cargo: _____			Tiempo en la función: _____		
Nombre del jefe inmediato: _____					
Dependencia: _____			Puesto: _____		
<p>OBJETIVO: Verificar la aplicación de los conocimientos adquiridos en la experiencia de aprendizaje a la que asistió el personal bajo su mando y la medida en que coadyuva a mejorar el desempeño del mismo en el puesto de trabajo.</p>					
<p>INSTRUCCIONES: Cada pregunta presenta varias opciones de respuestas por lo que usted deberá marcar una "X" dentro del paréntesis cuya opción esté más de acuerdo a su opinión.</p>					
1.- Antes del curso ¿Cómo era el desempeño laboral del personal ?					
() Sobresaliente () Muy Bueno () Bueno () Necesita Mejorar () No Satisfactorio					
2.- ¿En qué medida el personal capacitado ha mejorado su desempeño laboral?					
() De forma eficiente () Satisfactoriamente () Mantiene su promedio () Mejoró poco su desempeño () No hubo cambios en su desempeño					
3.- Después del curso ha notado que:					
() Proporcionó elementos básicos para que efectúe su trabajo, rápida y eficazmente. () Contribuyó para la realización de trabajos más elaborados y/o complejos. () Le otorgó elementos importantes pero no absolutamente necesarios. () Su desempeño ha sido satisfactorio, con poca mejora. La realización de su trabajo ha sido igual que antes del curso.					
Comentarios y/o Sugerencias					
_____ _____ _____					
Fecha: _____					
_____ Jefe inmediato					



FLUJOGRAMA

