



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Escuela Profesional de Ciencia Política

Implementación del portal Capacita+ de SERVIR como herramienta para la gestión de la oferta formativa impulsada desde la GDCRSC para fortalecer el proceso de capacitación en las entidades públicas

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencia Política

AUTOR

Yesenia Milagros MONCADA CARLOS

ASESOR

Mg. Yuri Frank ROMERO ROMERO

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Moncada, Y. (2024). *Implementación del portal Capacita+ de SERVIR como herramienta para la gestión de la oferta formativa impulsada desde la GDCRSC para fortalecer el proceso de capacitación en las entidades públicas*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Escuela Profesional de Ciencia Política]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos

Datos de autor	
Nombres y apellidos	YESENIA MILAGROS MONCADA CARLOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46042967
URL de ORCID	No aplica
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YURI FRANK ROMERO ROMERO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10762352
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2831-6977
Datos del jurado	
Presidente del Jurado	
Nombres y apellidos	ADA LUCIA GALLEGOS RUIZ CONEJO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09575992
Miembro del Jurado 1	
Nombres y apellidos	JOE ORIOL OLAYA MEDINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	44258125
Miembro del Jurado 2	
Nombres y apellidos	RUBI ELISBETH RIVAS COSSIO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	44136888
Datos de investigación	
Línea de investigación	
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Coordenadas geográficas: Latitud: -12.05819215 Longitud: -77.0189181894387
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022-2023
URL de disciplinas OCDE	Ciencia política https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.01



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ACTA DE EXAMEN ORAL PRESENCIAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIA POLÍTICA CON TRABAJO DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL

006

Reunido el Jurado Examinador, constituido por los señores profesores:

- 1.-PRESIDENTE: Dra. ADA LUCIA GALLEGOS RUIZ CONEJO
- 2.- Dr. JOE ORIOL OLAYA MEDINA
- 3.- Mg. RUBI ELISBETH RIVAS COSSIO
- 4.- Mg. YURI FRANK ROMERO ROMERO (DOCENTE SUPERVISOR)

La bachiller postulante al Título Profesional de Licenciada, doña:

YESENIA MILAGROS MONCADA CARLOS

Procedió la sustentación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

Implementación del portal Capacita+de SERVIR como herramienta para la gestión de la oferta formativa impulsada desde la GDCRSC para fortalecer el proceso de capacitación en las entidades públicas

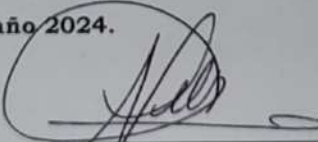
En la redacción del examen escrito, la graduanda fue evaluada con la nota:

TEORIA DEL PODER POLITICO: 16 (DIECISEIS)
ESTRUCTURA DEL ESTADO PERUANO: 16 (DIECISEIS)

Concluida la prueba oral, se practicó la votación correspondiente, resultando la candidata:

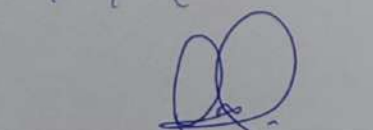
Aprobado por unanimidad con nota 16 (Dieciseis)

Y para constancia se le extiende la presente acta, en Lima a los TRECE
días del mes de DICIEMBRE del año 2024.


Presidente del Jurado
Dra. ADA LUCIA GALLEGOS RUIZ CONEJO


Dr. JOE ORIOL OLAYA MEDINA


Mg. RUBI ELISBETH RIVAS COSSIO


Mg. YURI FRANK ROMERO ROMERO
(DOCENTE SUPERVISOR)



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIA POLÍTICA

CSEPCP N°14-2024

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo YURI FRANK ROMERO ROMERO en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Directoral N° 000029-2024-EPCP-FDCP/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional, cuyo título es: IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL CAPACITA+ DE SERVIR COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA IMPULSADA DESDE LA GDCRSC PARA FORTALECER EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS, presentado por el bachiller YESENIA MILAGROS MONCADA CARLOS para optar el grado de Licenciado en Ciencia Política.

CERTIFICO:

Que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 10 % de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

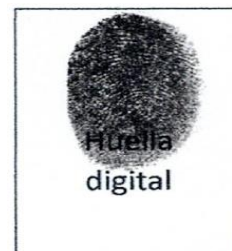
Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado/ título/ especialidad correspondiente.

Firma del Asesor

DNI:10762352

ASESOR: Yuri Frank Romero Romero

Fecha : Ciudad Universitaria 31 de Octubre del 2024



Dedicatoria

A San Judas Tadeo, por mantenerme de pie ante las adversidades de la vida.
A mi madre, Victoria, por ser mi más grande amor, mi fuerza y mi apoyo incondicional.
A Alberto Kuroiwa, por esa motivación a lo largo del tiempo para no dejar pasar este objetivo.
A Mirian Chacolli, por las enseñanzas impartidas y por ese voto de confianza y la oportunidad que marcó un nuevo rumbo en mi vida.
A Paula Salas, por su valioso liderazgo y el trabajo en equipo realizado durante mi experiencia en la implementación de Capacita+.
A todo el equipo de Gestión de la Capacitación de la GDCRSC de SERVIR, por los conocimientos y experiencias compartidas y por ser una excelente familia laboral con quien pude vivir esta grandiosa etapa de aprendizaje y crecimiento profesional.

Agradecimiento

A Dios y San Judas Tadeo, que me han permitido llegar a la culminación de mi primer ciclo académico de vida profesional realizado en la EAP de Ciencia Política de mi alma máter UNMSM.

A Isabel Manta Vilcacuri, Ejecutiva de Gestión de la Capacitación de la GDCRSC de SERVIR, por su liderazgo en el Equipo GDC y su apoyo incondicional para el desarrollo y presentación del presente Trabajo de Suficiencia Profesional.

A Carmen Chavarría Ramírez, por nuestros 16 años de amistad, gran amiga y colega politóloga san marquina, por acompañarme en toda esta etapa para el logro de este objetivo.

Al Mg. Yuri Frank Romero Romero, por su excelente desempeño como asesor de este Trabajo de Suficiencia Profesional y por su amable dedicación y conocimientos compartidos para el desarrollo y culminación de este documento.

Índice

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
INDICE.....	4
LISTA DE FIGURAS.....	6
LISTA DE GRÁFICOS.....	6
LISTA DE TABLAS.....	7
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD.....	13
2.1. Institución donde se desarrolló la actividad.....	13
2.2. Periodo de duración de la actividad.....	14
2.3. Finalidad, objetivos y funciones de la entidad.....	14
2.3.1. Finalidad.....	14
2.3.2. Objetivos de la entidad.....	14
2.3.3. Funciones de la entidad.....	15
2.4. Organización de la entidad.....	16
2.5. Área donde se realizó la actividad.....	17
2.6. Organización de la actividad (profesional a cargo).....	18
2.6.1. Actividad realizada: Gestión de oferta formativa.....	20
2.6.2. Actores de la Gestión de oferta formativa.....	21
2.7. Razón Social.....	22
2.8. Dirección Postal.....	22
2.9. Correo electrónico del profesional a cargo.....	22
III. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	23
3.1. Problemática.....	23
3.2. Organización de la actividad.....	31
3.3. Finalidad.....	35
3.4. Objetivos.....	35
3.4.1. Objetivo General.....	35
3.4.2. Objetivos Específicos.....	35
3.5. Metodología.....	36
3.5.1. Tipo de investigación.....	36
3.5.2. Diseño de investigación.....	36
3.5.3. Unidad de análisis.....	36
3.5.4. Población de estudio.....	37
3.5.5. Tamaño de la muestra.....	37
3.5.6. Selección de la muestra.....	37
3.5.7. Técnica de recolección de datos.....	37
3.5.8. Análisis e interpretación de la información.....	37

3.6. Procedimientos.....	37
3.6.1. Pasos previos: Marcha blanca de Capacita+ en el 2021.....	38
3.6.2. Procedimiento para la gestión de oferta formativa en el 2022: Implementación y presentación oficial de Capacita+ a nivel nacional.....	42
3.6.3. Procedimiento para la gestión de oferta formativa en el 2023: Difusión de Capacita+ a entidades públicas y servidores civiles.....	44
IV. RESULTADOS.....	52
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	70
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	72

LISTA DE FIGURAS

Figura N.º 01: Organigrama de SERVIR.....	17
Figura N.º 02: Intentos de reforma del Servicio Civil.....	25

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N.º 01: Organización de la GDCRSC de SERVIR.....	18
Gráfico N.º 02: Principales actividades de la GDCRSC de SERVIR.....	19
Gráfico N.º 03: Organización del equipo GDC de la GDCRSC.....	21
Gráfico N.º 04: Conceptos que conforman la definición de Gestión de oferta formativa.....	22
Gráfico N.º 05: Actores que intervienen en la Gestión de oferta formativa.....	23
Gráfico N.º 06: Problemas que responden a la creación de SERVIR.....	26
Gráfico N.º 07: Problemas identificados en los primeros años de implementación de la GDC.....	31
Gráfico N.º 08: Marcha blanca de Capacita+.....	40
Gráfico N.º 09: Líneas de acción realizadas durante la marcha blanca de Capacita+.....	43
Gráfico N.º 10: Hitos realizados en el 2023 para la implementación y difusión de Capacita+.....	46
Gráfico N.º 11: Asistencia metodológica brindada a los centros de formación en el 2023	48
Gráfico N.º 12: Declaración Jurada para el registro en el sistema informático Capacita+.....	50
Gráfico N.º 13: Entidades registradas en Capacita+ entre los años 2022-2023	58
Gráfico N.º 14: Oferta de capacitación registrada de abril a julio 2022 en Capacita+.....	59

Gráfico N.º 15: Difusión de oferta de capacitación en Capacita+ en el 2023, por tipo de acción de capacitación	60
Gráfico N.º 16: Comparativo de oferta de capacitación registrada en el portal Capacita+ 2022-2023, por mes	61
Gráfico N.º 17: Visitas al portal Capacita+ en el 2023.....	62
Gráfico N.º 18: Consultas Capacita+ atendidas durante la marcha blanca de abril a julio 2022.....	65
Gráfico N.º 19: Asistencias técnicas Capacita+ por mes, de agosto a diciembre 2022	65
Gráfico N.º 20: Entidades que han recibido asistencia técnica en enfoque metodológico en el 2023, por tipo de entidad.....	66

LISTA DE TABLAS

Tabla N.º 01: OEI 3 del PEI 2023-2027 ampliado de SERVIR.....	16
Tabla N.º 02: Análisis de los lineamientos sobre difusión de oferta de capacitación establecidos por SERVIR.....	29
Tabla N.º 03: Esquema de problema, causas y efectos identificados.....	32
Tabla N.º 04: Fases de la estrategia de acción para la implementación del portal web Capacita+	39
Tabla N.º 05: Lineamientos para la implementación de la Fase 4 de la Estrategia Capacita+ desarrollados por la GDCRSC en el 2022.....	45
Tabla N.º 06: Mensajes clave difundidos en la ejecución de la Campaña orgánica “Capacita+ Todas las capacitaciones a tu alcance”	51
Tabla N.º 07: Cumplimiento del RGLSC con la implementación de Capacita+.....	54
Tabla N.º 08: Entes rectores registrados en Capacita+ y que publicaron su oferta 2022-2023.....	55

Tabla N° 09: Centros de formación del sector público registrados en Capacita+ y que publicaron su oferta 2022-2023.....	56
Tabla N° 10: Entidades registradas en Capacita+ entre los años 2022-2023..	57
Tabla N.° 11: Comparativo de oferta de capacitación registrada en el portal Capacita+ 2022-2023, por mes.....	60
Tabla N.° 12: Ranking de 5 capacitaciones difundidas por SERVIR en Capacita+, más vistas durante el 2023.....	63
Tabla N.° 13: Total de entidades que han recibido asistencias técnicas de soporte, por tipo de asistencia, a diciembre 2023.....	67
Tabla N.° 14: Entidades que recibieron asistencia técnica de SERVIR sin estar registrados en Capacita+	68
Tabla N.° 15: Cumplimiento de la A.O. 3.2.1. del POI SERVIR del 2023.....	68

Resumen

A partir de la cuarta reforma del servicio civil impulsada y vigente desde el 2008, la Autoridad Nacional del Servicio Civil, conocido por sus siglas como SERVIR, creada como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, asume como parte de sus funciones la difusión de la oferta de capacitación, normativamente establecida en el artículo 21.3° del actual Reglamento General de la Ley del Servicio Civil. Sin embargo, desde entonces y hasta el 2022, la entidad no cumplía con esta función debido a la ausencia de un procedimiento establecido o una herramienta diseñada que permita a SERVIR poner a disposición de las entidades la información vigente y clasificada sobre oferta de capacitación disponible para el sector público.

Por otro lado, en el citado Reglamento también quedaron establecidas responsabilidades de los entes rectores y centros de formación del sector público para remitir a SERVIR los reportes que den cuenta de la programación y ejecución de sus capacitaciones. Sin embargo, estas responsabilidades tampoco eran cumplidas con eficiencia por las entidades al no contar con un procedimiento, herramienta, medio o forma a través de cual puedan cumplir con dichos reportes a la entidad. Dicha problemática, sumada a otros aspectos identificados durante los primeros años de implementación de la gestión de capacitación en las entidades públicas, hicieron que SERVIR entre los años 2022-2023 implementara Capacita+, portal de acceso libre a los servidores y entidades del sector público, a través del cual difunde información actualizada, clasificada por criterios y priorizada sobre capacitaciones que pueden ser consideradas para el fortalecimiento de capacidades de los servidores y/o público en general.

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional describe la experiencia profesional desarrollada como Bachiller de Ciencia Política de la UNMSM en el proceso de implementación de la gestión de oferta formativa que impulsa SERVIR con el desarrollo y difusión del portal Capacita+.

Palabras clave: Oferta de capacitación, SERVIR, entes rectores, centros de formación del sector público, responsabilidad, herramienta, difusión, gestión de oferta formativa, fortalecimiento de capacidades.

Abstract

Since the implementation of the fourth civil service reform in 2008, the National Civil Service Authority, known as SERVIR, was established as the governing body of the Human Resources Management Administrative System. According to Article 21.3 of the current General Regulations of the Civil Service Law, SERVIR is responsible for disseminating training opportunities. However, from then until 2022, the entity did not fulfill this function due to the absence of an established procedure or a designed tool that would enable SERVIR to provide entities with up-to-date and categorized information about available training opportunities for the public sector.

The same Regulation also established responsibilities for the governing bodies and training centers of government entities to report to SERVIR on the planning and execution of their training programs. However, the entities did not meet these responsibilities due to the lack of a procedure, tool, medium, or method through which they could submit these reports to the entity.

The challenges encountered, along with various factors identified during the initial years of training management implementation in public entities, prompted SERVIR to implement Capacita+ between 2022-2023. This free-access portal serves public sector employees and entities by providing updated information categorized by criteria and prioritized to highlight training programs that can be considered for the capacity-building of public servants and/or the general public.

This Professional Proficiency Report outlines the professional experience developed as a Bachelor of Political Science from UNMSM, focusing on the implementation of the training offer management promoted by SERVIR through the development and dissemination of the Capacita+ portal.

Keywords: Training offer, SERVIR, governing bodies, public sector training centers, responsibility, method, dissemination, training offer management, capacity building.

I. INTRODUCCIÓN

Los lineamientos establecidos en la Ley N.º 30057 Ley del Servicio Civil tienen como finalidad lograr mayores niveles de eficacia y eficiencia en las entidades del estado a través de un mejor otorgamiento de servicios a la ciudadanía lo que permitirá la adecuada atención de sus principales necesidades. Así también, la citada norma promueve el desarrollo de un mejor servicio civil en las instituciones públicas que cumplan con principios como la igualdad de oportunidades, el mérito, la transparencia, la probidad y ética pública, entre otros.

Para cumplir con estos principios, y lograr que en las entidades del estado den una adecuada prestación de servicios públicos, la capacitación y el desarrollo de capacidades de los servidores en el sector público cumple un rol fundamental. Capacitarse no sólo permitirá el otorgamiento de servicios de calidad a la ciudadanía sino también el logro de los objetivos institucionales por parte de los servidores de las entidades al facilitarles el desarrollo de sus funciones capacitándolos para dicho fin.

Es así que la gestión de la capacitación en el sector público, normada mediante su Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en entidades públicas” aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 141-2016-SERVIR-PE, busca promover en las entidades públicas el desarrollo de capacidades para el cierre de brechas de conocimientos en los servidores. Este desarrollo de capacidades podrá ser realizado en la entidad teniendo en cuenta varios aspectos tales como el presupuesto asignado para capacitación, los recursos humanos de la entidad que realicen la gestión operativa para la capacitación de los servidores, la disposición de autoridades, funcionarios y servidores civiles en recibir capacitación y trasladar sus conocimientos para un mejor desempeño laboral individual y/o grupal y, como factor no menos importante, dependerá también de tener a la mano información sobre la oferta de capacitación, alineada a su demanda, que puede seleccionar e implementar para mejorar las competencias de sus servidores.

Así también, no sólo las entidades públicas requieren información de capacitaciones para sus servidores sino también el servidor público de a pie busca capacitarse individualmente para desarrollar sus competencias y acceder

a una mejor oportunidad en el actual mercado laboral. En ese caso, también requiere información actualizada, vigente y de una fuente oficial, sobre capacitaciones a las que pueda acceder para lograr sus objetivos profesionales y/o laborales.

Es en este punto, donde la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante SERVIR), como ente rector de la capacitación en el sector público, atiende la necesidad de entidades públicas, servidores civiles, servidores públicos y público en general que buscan fortalecer sus conocimientos, competencias y mejorar su desempeño a través de la capacitación, implementando para ello un nuevo proceso denominado Gestión de Oferta Formativa, término acuñado desde la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (en adelante GDCRSC), y que ha permitido que en los últimos años se acompañe técnicamente a entidades del sector público en la difusión de su oferta de capacitación disponible.

En ese sentido, el presente trabajo de suficiencia profesional desarrolla la estrategia que implementó SERVIR para introducir el concepto gestión de oferta formativa en el sector público a través de una herramienta web denominada Capacita+ como su principal medio para la difusión de sus capacitaciones vigentes. De esta manera, posterior a la presente introducción, se desarrolla el ítem II donde se describe a la entidad, SERVIR, sus objetivos, funciones, estructura orgánica, área involucrada en donde se desarrollaron actividades, la actividad realizada, entre otros aspectos institucionales. Por su parte, el ítem III presenta la descripción de la actividad realizada, detallando para ello tanto la problemática identificada como el procedimiento que siguió la entidad, y en específico el equipo de Gestión de la Capacitación (en adelante GDC) de la GDCRSC para atender esta problemática a través del desarrollo y presentación de una herramienta virtual, cumpliendo para ello procedimientos conformados por hitos importantes que marcan el horizonte de la implementación de la gestión de oferta formativa en el sector público. En este ítem también se muestran los resultados de los primeros de años en los que se difunde Capacita+ como herramienta diseñada por SERVIR y que impulsa la gestión de oferta formativa.

Finalmente, los ítems IV y V presentan conclusiones y recomendaciones que, principalmente, sugieren la importante responsabilidad que continúa en manos de SERVIR de fomentar el desarrollo de competencias y conocimientos en el sector público a través de la capacitación, para lo cual deberá fortalecer el concepto gestión de oferta formativa además de fortalecer la herramienta que ha diseñado para dicho fin, siendo necesario la continuidad de acciones que formalicen normativamente la creación de Capacita+ y promuevan su implementación como herramienta de ayuda para dar a conocer la oferta de capacitación que brindan las entidades del sector público para el sector público.

II. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD

Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR

2.1. Institución donde se desarrolló la actividad

La Autoridad Nacional del Servicio Civil fue creada a través del Decreto Legislativo N.º 1023 en el año 2008 y es una entidad pública adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros. Ejerce la rectoría en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (en adelante SAGRH) con competencia sobre todas las entidades públicas del estado. Dicta las normas y establece los procedimientos relacionados en el ámbito de su competencia, implementando medidas para la organización del servicio civil en los niveles de gobierno nacional, regional y local del país.

SERVIR desarrolla regulaciones, instrumentos, herramientas y métodos para llevar a cabo la reforma del servicio civil y potenciar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del estado peruano. El Reglamento General de la Ley del Servicio Civil (en adelante Reglamento), aprobado mediante Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM, define al servicio civil como al conjunto de personas que están al servicio

del Estado, llamados servidores civiles. El Servicio civil debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas al servicio del Estado.

Para la implementación de esta reforma del servicio civil, SERVIR despliega acciones y emite lineamientos normativos con competencia en los 7 subsistemas y 23 procesos que conforman el SAGRH, entre ellos el subsistema de Gestión del Desarrollo y Capacitación, a cargo del órgano de línea la GDCRSC de SERVIR.

2.2. Periodo de duración de la actividad

El periodo de prestación de servicios a la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, de SERVIR, comprendió de febrero 2022 a diciembre 2023.

2.3. Finalidad, objetivos y funciones de la entidad

2.3.1. Finalidad

La finalidad de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) es promover la puesta en marcha de la Reforma del Servicio Civil en las entidades públicas, con el fin de establecer un sistema meritocrático, ágil y eficiente que ofrezca un mejor servicio tanto a la ciudadanía como al Estado peruano. Para lograr esto, la entidad desarrolla políticas nacionales, proporciona asesoría técnica, emite regulaciones, supervisa su cumplimiento y gestiona conflictos relacionados con los recursos humanos del Estado.

2.3.2. Objetivos de la entidad

Los objetivos estratégicos de SERVIR, establecidos en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 ampliado, tienen como meta ayudar a las entidades públicas a mejorar su eficiencia y eficacia en la

entrega de servicios de calidad a la ciudadanía, mediante el fortalecimiento del servicio civil.

Son 6 objetivos, los mismos que permitirán a SERVIR cumplir con su misión institucional, sin embargo, conforme se observa en la siguiente tabla, sólo el tercero guarda relación con su función de fomentar el fortalecimiento de capacidades en las instituciones públicas y los servidores civiles.

Tabla N.º 01: OEI 3 del PEI 2023-2027 ampliado de SERVIR

Objetivo estratégico		Alcance
OEI 3	Hace referencia a fomentar el crecimiento y la retención de los servidores públicos, en conformidad con los objetivos de gestión y de políticas públicas.	Nos indica que SERVIR, con el objetivo de contar con servidores públicos comprometidos, capacitados y motivados, mejorará sus habilidades mediante acciones de formación que respondan a las necesidades de la organización y las políticas públicas.

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2023-2027 ampliado de SERVIR

2.3.3. Funciones de la entidad

De acuerdo a lo señalado en el artículo 5° del Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR (ROF de SERVIR en adelante) aprobado en el 2008 mediante Decreto Supremo N.º 062-2008-PCM, las funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil relacionadas al desarrollo de capacidades se ubican en los literales b, g y h y hacen referencia:

(...)

b) Al diseño y formulación de las políticas nacionales del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. (...)

g) A formar a las Oficinas de Recursos Humanos y brindarles apoyo para la adecuada aplicación de las políticas de gestión y evaluar su implementación, estableciendo un sistema de acreditación de competencias e interviniendo según lo estipulado en la actual normativa.

h) A elaborar y administrar políticas para el fortalecimiento de capacidades y analizar sus resultados.

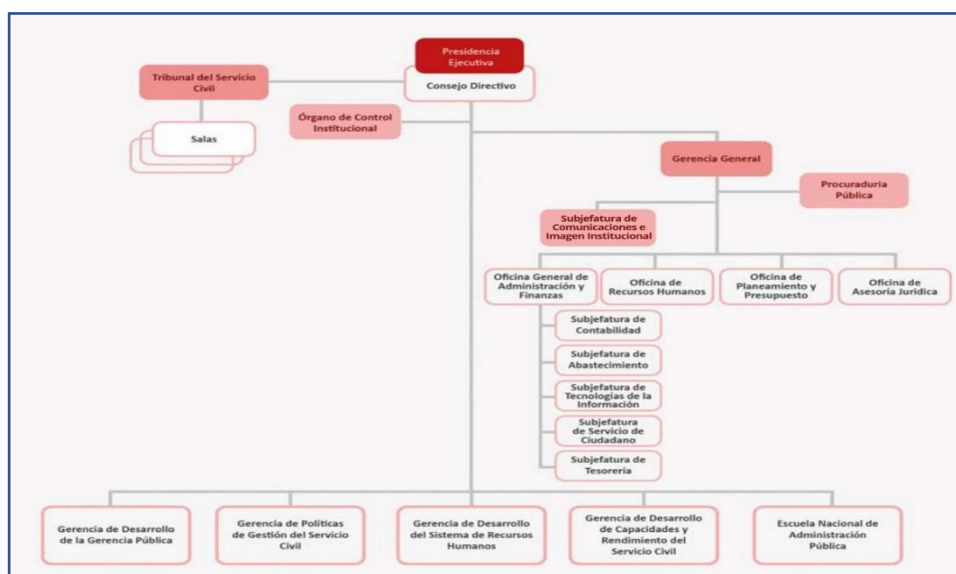
(...)

2.4. Organización de la entidad

De acuerdo al Manual de Organización y Funciones (MOF) de SERVIR¹, cuya última modificación fue realizada en el 2015 a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 167-2015-SERVIR-PE, la entidad cuenta con su Alta Dirección conformada por Consejo Directivo, Presidencia Ejecutiva y Gerencia General, su órgano resolutorio que es el Tribunal del Servicio Civil y su órgano de control que es el Órgano de Control Institucional (OCI).

Tiene 5 órganos de línea entre los que se encuentra la GDCRSC en donde se desarrolló el presente Trabajo de Suficiencia Profesional. Su órgano de apoyo es la Oficina General de Administración y Finanzas que a su vez tiene unidades orgánicas entre las que se encuentran la Oficina de Recursos Humanos, la Subjefatura de Logística, la Subjefatura de Servicio al Ciudadano y la Subjefatura de Tecnologías de la Información, entre otros. Finalmente, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto son sus dos órganos de asesoramiento.

Figura N.º 01: Organigrama de SERVIR²



¹ Aprobado por primera vez el 03/05/2010 mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 027-2010-SERVIR-PE.

² Fuente: <https://www.gob.pe/institucion/servir/organizacion>

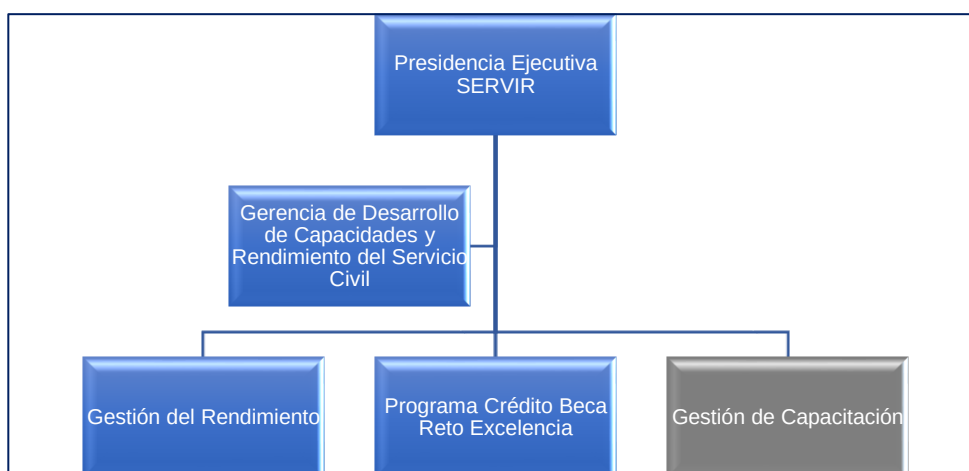
2.5. Área donde se realizó la actividad

La Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil (con iniciales GDCRSC) es la encargada de gestionar los subsistemas de desarrollo de capacidades y evaluación del desempeño como parte de la gestión del rendimiento del SAGRH. Sus funciones, relacionadas al desarrollo de capacidades, se encuentran establecidas en los literales a y d del ROF de SERVIR (2008), que hacen referencia a:

- a) Poner en práctica políticas para el desarrollo de habilidades y la evaluación del desempeño dentro del contexto de la gestión del rendimiento.
- d) Fomentar la expansión de la formación profesional destinada al servicio civil según lo estipulado en la ley.

Los profesionales de la GDCRSC se encuentran agrupados en tres grandes componentes: Gestión del Rendimiento, Programa Crédito Beca Reto Excelencia y Gestión de la Capacitación, este último a cargo de la gestión de oferta formativa impulsada con la implementación del portal Capacita+. Los servicios profesionales descritos en el presente informe se prestaron para este último.

Gráfico N.º 01: Organización de la GDCRSC de SERVIR

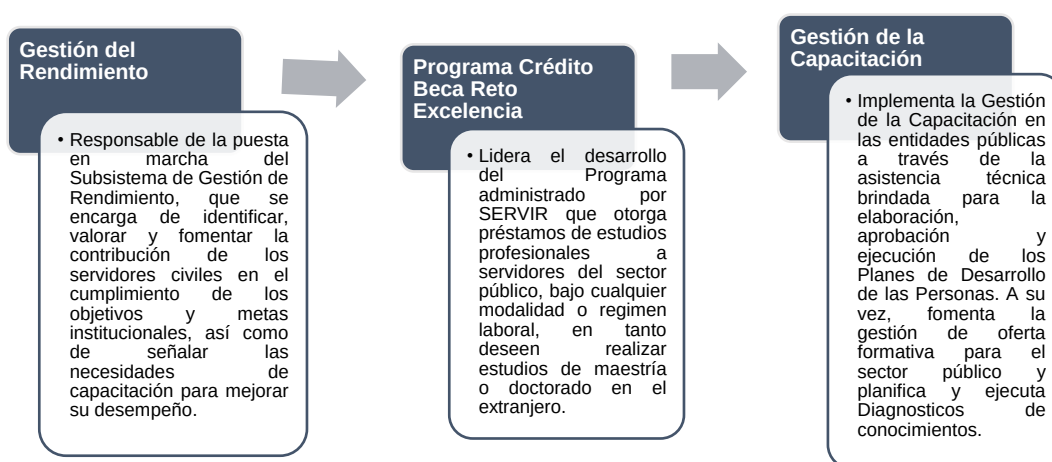


Elaboración propia

SERVIR como ente rector de la capacitación en el estado, planifica, desarrolla, gestiona y evalúa la política de capacitación del sector público para lo cual su órgano de línea, la GDCRSC lidera la implementación del Subsistema de Gestión del Desarrollo y la Capacitación a través de estrategias desarrolladas para cumplir la función de la entidad de impulsar la progresión en la carrera a través del desarrollo de competencias de los servidores civiles estimulando a su vez el desarrollo profesional.

A manera explicativa, se presenta el siguiente gráfico dando cuenta de las 3 principales actividades que realiza la GDCRSC de SERVIR, una de ellas la Gestión de la Capacitación desde donde se implementa la gestión de oferta formativa para lo cual se ha diseñado la herramienta Capacita+:

Gráfico N.º 02: Principales actividades de la GDCRSC de SERVIR



Elaboración propia

2.6. Organización de la actividad (profesional a cargo)

Conforme lo señalado en el numeral anterior, el equipo GDC tiene a su cargo implementar la Gestión de la Capacitación para el fortalecimiento de competencias de los servidores civiles a través de la capacitación. Para dicho fin, tiene entre sus principales funciones:

- Implementar el proceso de capacitación en las entidades públicas a través de la asistencia técnica brindada a las entidades para la

elaboración, aprobación y ejecución de los Planes de Desarrollo de las Personas (en adelante PDP).

- b) Afianzar las competencias de los servidores civiles, a través de la aprobación de las materias de capacitación prioritarias y a través de la implementación de la gestión de oferta formativa en entidades públicas.
- c) Desarrollar Diagnósticos de Conocimientos a cargo de SERVIR o en coordinación con otros entes rectores, para el cierre de brechas de conocimiento y como insumo para la elaboración de planes de capacitación y mejora de desempeño del servidor civil.
- d) Administrar el Registro de Títulos, Grados y estudios de posgrado en el extranjero.

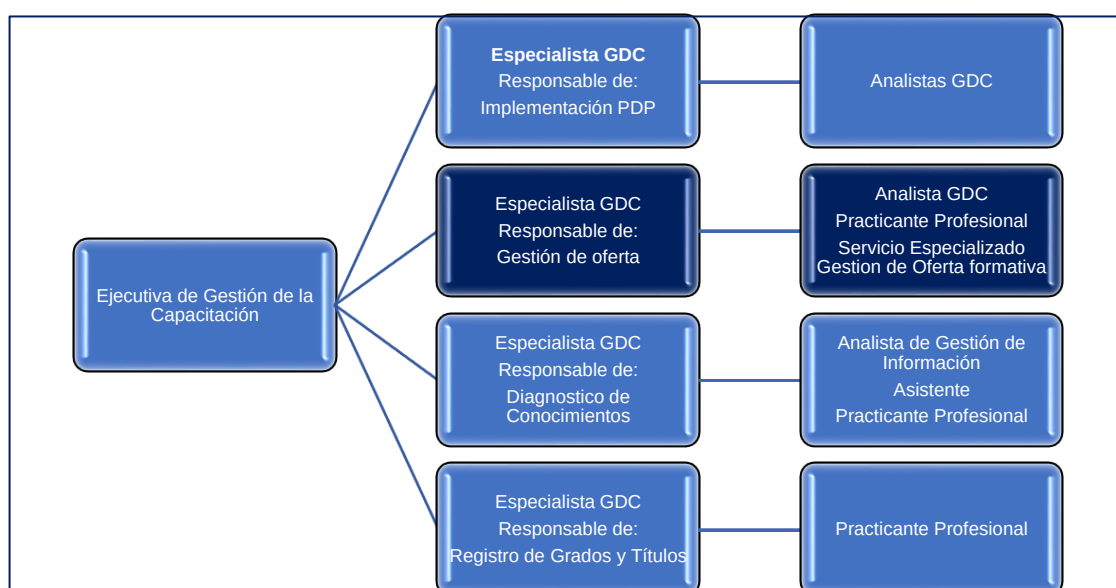
Uno de los principales indicadores de la implementación de la gestión de capacitación, función a) señalada previamente, está relacionado a los PDP que son presentados a SERVIR de acuerdo a lo establecido en la norma y que contemplan la planificación de las capacitaciones que la entidad gestionará para el desarrollo de capacidades de sus servidores civiles.

Para fortalecer esta implementación, y brindar las herramientas y recursos necesarios a las entidades públicas para que desarrollen este importante instrumento de gestión, la GDCRSC y el equipo GDC desde el año 2022 promueven la gestión de oferta formativa en las entidades públicas, función b), concepto propio de la Gerencia a través del cual se brinda acompañamiento a las entidades para la difusión oportuna de la implementación de su oferta de capacitación, la misma que deberá estar alineada a las necesidades del sector público de forma tal, que esta oferta sea el insumo que obtengan los servidores y las oficinas de recursos humanos para fortalecer su proceso de capacitación y desarrollar competencias en el estado.

Por su parte, las funciones c) y d) son realizadas de manera permanente en atención a las competencias de la GDCRSC establecidas en el ROF de SERVIR.

La Ejecutiva de Gestión de Capacitación, Isabel Manta Vilcacuri, está a cargo del Equipo de GDC de la GDCRSC. Acompañan la conformación Especialistas de Gestión de la Capacitación, Analistas de Gestión de la Capacitación, Analista de Gestión de la Información, Asistentes, Practicantes profesionales y Servicios Especializados. Es preciso señalar que el desarrollo de la actividad descrita el presente informe se dio a través de servicios especializados brindados a la GDCRSC durante los años 2022-2023.

Gráfico N.º 03: Organización del Equipo GDC de la GDCRSC



Elaboración propia

2.6.1. Actividad realizada: Gestión de oferta formativa

Conforme lo señalado líneas anteriores, la GDCRSC tiene entre sus funciones el *promover el desarrollo de la oferta de formación profesional para el servicio civil*. Para ello, de manera oficial, desde el 2022 impulsa la gestión de oferta formativa a través del acompañamiento técnico a entidades del sector público que brinden oferta de capacitación para el

diseño de su oferta alineada a las necesidades del sector público y para la difusión, de manera ágil, libre, accesible y transparente, de esta oferta dirigida a servidores civiles que buscan fortalecer sus competencias.

Gráfico N.º 04: Conceptos que conforman la definición de Gestión de oferta formativa



Elaboración propia

Es así que, la gestión de oferta formativa se materializa a través de la implementación del portal web denominado Capacita+ sitio en la dirección web <https://capacitamas.servir.gob.pe/> que, tras dos años de funcionamiento ininterrumpido, permite la interacción con entidades públicas proveedoras de capacitación así como la difusión de las capacitaciones disponibles, en temas relacionados a la gestión pública y/o afines, dirigidas a servidores civiles, servidores públicos, oficinas de recursos humanos del estado y público en general.

La implementación del portal Capacita+ a nivel nacional, y su posicionamiento como principal fuente de consulta para la búsqueda de información sobre oferta de capacitación disponible para servidores públicos, se ha convertido en una de las principales actividades de la GDCRSC y del componente GDC.

2.6.2. Actores de la Gestión de oferta formativa

De acuerdo a lo mencionado en el numeral anterior, la gestión de oferta formativa impulsada por la GDCRSC involucra la participación de SERVIR como ente rector, los proveedores de capacitación del sector público

(otros entes rectores, escuelas de entidades públicas, universidades públicas) que diseñan y difunden oferta de capacitación, las Oficinas de Recursos Humanos que implementan el proceso de capacitación y necesitan información de la oferta disponible y los servidores civiles quienes se capacitan para el fortalecimiento de capacidades y su mejor desempeño en la administración pública.

Por tal, los actores identificados, y con los cuales se ha trabajado en conjunto para la implementación de Capacita+ como parte de la gestión de oferta formativa son:

Gráfico N.º 05: Actores que intervienen en la Gestión de oferta formativa en el sector público



Elaboración propia

2.7. Razón Social

20477906461 - AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

2.8. Dirección Postal

Avenida Arequipa, 934, Lince, Lima

2.9. Correo electrónico del profesional a cargo

La profesional a cargo es la Ejecutiva de Gestión de la Capacitación de la GDCRSC, Isabel Manta, con correo electrónico imanta@servir.gob.pe

III.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Implementación del portal Capacita+ de SERVIR como herramienta para la gestión de la oferta formativa

3.1. Problemática

La Autoridad Nacional del Servicio Civil fue creada en el 2008, marcando el cuarto intento de llevar a cabo la Reforma del Servicio Civil que se había propuesto desde 1990 en el Estado peruano, con el objetivo de reforzar el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. Según un estudio de SERVIR titulado "El Servicio Civil peruano" (2012), el servicio civil abarca a todos los trabajadores del Estado, por lo que su implementación debe garantizar una gestión adecuada de los servidores públicos, asegurando así una administración pública eficiente y la entrega de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.

El primer intento de Reforma, llevado a cabo entre 1990 y 1992, introdujo cambios significativos como la suspensión de la carrera administrativa, la implementación de nuevas modalidades de contratación y la creación de diferentes formas de acceso a la administración pública, en respuesta a la crisis económica y organizativa que atravesaba el Estado peruano en ese momento. Posteriormente, el segundo intento de Reforma, realizado entre 1995 y 1997, se conoció como Modernización de la Gestión Pública. Este esfuerzo buscó establecer directrices para una modernización integral de las entidades estatales, para la asignación y realización de funciones, con el propósito de mejorar la eficiencia del funcionamiento del aparato estatal y, al mismo tiempo, reducir el gasto público.

El tercer intento de reforma tuvo lugar entre 2000 y 2006, en un contexto de desconfianza ciudadana hacia la administración pública, debido a los

altos niveles de corrupción que se evidenciaban en ese momento. Durante este periodo, fue crucial fomentar espacios de reconciliación entre la población y las instituciones del Estado peruano, lo que dio inicio a un nuevo proceso de modernización y descentralización. En esta etapa, la reforma del Servicio Civil asumió un papel clave, respaldada por cambios normativos y acuerdos promovidos que buscaban fortalecer la administración pública con eficacia y competencia. Así, se suscribió el Acuerdo Nacional y se promulgaron leyes como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la Ley de Bases de la Descentralización y la Ley Marco del Empleo Público, entre otras.

Finalmente, el cuarto y actual intento de reforma surge en el marco del Tratado de Libre Comercio entre Perú y Estados Unidos (2008), donde se promovió el fortalecimiento de la gestión estatal para mejorar su eficacia y eficiencia a través del servicio civil. Ante la falta de un organismo que supervisara la gestión de los recursos humanos del Estado, se creó a SERVIR como entidad rectora, además de crear un Tribunal del Servicio Civil para resolver controversias relacionadas con este ámbito.

Figura N.º 02: Intentos de reforma del Servicio Civil

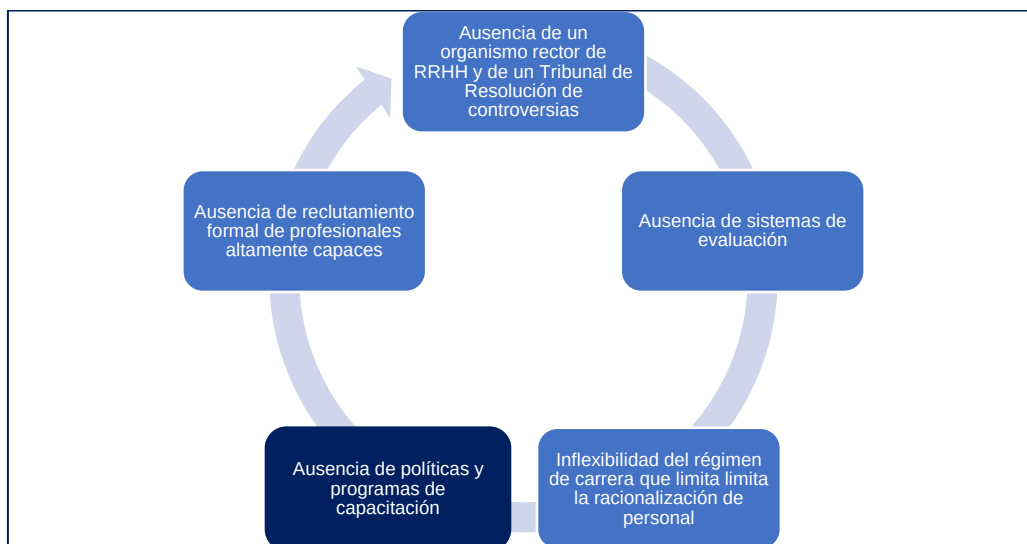


Fuente: El Servicio Civil Peruano, SERVIR, 2012

La creación de SERVIR atendía también otras problemáticas identificadas en el aparato estatal en dicho contexto: la falta de un reclutamiento formal de profesionales, la carencia de sistemas de evaluación, la inexistencia

de políticas y programas de capacitación, y la rigidez del régimen de carrera. Diferentes normas se promulgaron para atender dichas problemáticas, en lo que respecta a la capacitación, se aprobó el DL N.º 1025 el Decreto Legislativo que aprueba normas para la capacitación y rendimiento en el sector público.

Gráfico N.º 06: Problemas que responden a la creación de SERVIR



Elaboración propia. Fuente: El Servicio Civil Peruano, SERVIR, 2012

El DL N.º 1025, promulgado el 20 de junio del 2008, indica que la formación en las entidades públicas ayuda a elevar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y constituye una estrategia clave para alcanzar los objetivos institucionales. En su artículo 5º define a la capacitación de Postgrado como aquella destinada a fortalecer los conocimientos del personal al servicio del Estado de acuerdo a la necesidad y las funciones que desempeñe.

La referida norma hace mención por primera vez a la difusión de las capacitaciones disponibles para el sector público al señalar en su artículo 8º que los programas de capacitación que se acrediten serán difundidos por SERVIR y entidades públicas a través de los medios que sean necesarios para ello a fin de darlos a conocer entre los servidores públicos, sin embargo, no establece un procedimiento determinado para cumplir con dicha disposición.

El 17 de enero del 2010, mediante Decreto Supremo N.° 009-2010-PCM se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1025 con la finalidad de establecer regulaciones y procedimientos que se aplican a la realización de acciones de formación y evaluación del desempeño del personal al servicio de las entidades públicas que forman parte del SAGRH. En el capítulo III dedicado a la oferta de capacitación, el artículo 12° menciona que es responsabilidad de SERVIR y de la oficina de recursos humanos de las entidades públicas, o de la que cumpla esa función, promover la difusión de la oferta a través de sus sitios web oficiales y otros canales que consideren adecuados, información sobre: programas de capacitación acreditados por SERVIR, programas ofrecidos por centros de estudios del extranjero, cursos de actualización certificados y oportunidades de formación laboral, pasantías, y capacitaciones interinstitucionales. Nuevamente en esta norma no establece el procedimiento para dicha difusión ni la responsabilidad de las entidades para el cumplimiento de lo dispuesto.

En el 2011, se aprueba la “Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado”, que establece lineamientos para la elaboración, presentación y ejecución del PDP, sin embargo, no desarrolla aspectos sobre la difusión de oferta de capacitación.

En Julio del 2013, se promulga la Ley N.° 3007, Ley del Servicio Civil a fin de establecer un régimen único para los servidores que prestan servicios al estado peruano. Respecto a capacitación, desarrolla principales lineamientos en su capítulo II, sin embargo, no señala ningún aspecto sobre la oferta de capacitación ni su gestión y difusión en entidades públicas.

Por su parte, en el 2014, a través del Decreto Supremo N.° 040-2014-PCM se aprueba el Reglamento General de la Ley N.° 30057 Ley del Servicio Civil, que establece que SERVIR es el ente rector de la capacitación en el sector público y entre sus funciones establecidas en su

artículo 11° destaca la g) relacionada a determinar las necesidades de formación y proporcionar información pertinente al mercado. El artículo 13° del referido Reglamento, establece que los entes rectores fomentan y realizan capacitaciones en el ámbito de su competencia, debiendo informar a SERVIR su programación, así como su ejecución.

La misma norma desarrolla el artículo 21° referido a la información sobre la capacitación, estableciendo responsabilidades tanto de los centros de formación pertenecientes al sector público como a SERVIR, a fin de dar a conocer la programación de capacitaciones y/o información sobre oferta disponible y priorizada. Nuevamente, no establece un procedimiento determinado o específico a fin de que las entidades o el propio SERVIR de cumplimiento a lo dispuesto por dicho marco legal.

Finalmente, en el 2016 se aprueba mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N.° 141-2016-SERVIR-PE la “Directiva Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas” que si bien, menciona en dos numerales de su artículo 5° las responsabilidades de los entes rectores y centros de formación de remitir a SERVIR la información de sus capacitaciones, no define específicamente el procedimiento para el cumplimiento de lo dispuesto.

Tabla N.° 02: Análisis de los lineamientos sobre difusión de oferta de capacitación establecidos por SERVIR

Año	Norma	Detalle	Procedimiento para la difusión de oferta de capacitación
2008	Decreto Legislativo N.° 1025	Artículo 8°: Indica que SERVIR y las entidades públicas se encargarán de promover los programas acreditados utilizando los medios que consideren necesarios.	No establece medio o procedimiento para cumplimiento
2010	Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1025	Artículo 12°: Nos dice que es responsabilidad de SERVIR y de la oficina de recursos humanos, o su equivalente en las entidades públicas, promover la información mediante sus sitios web oficiales y otros canales que consideren apropiados.	No establece medio o procedimiento para cumplimiento

Año	Norma	Detalle	Procedimiento para la difusión de oferta de capacitación
2011	Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al servicio del Estado	Artículo 5°: Señala que en base en las necesidades de formación, se establecerán los objetivos estratégicos de capacitación para abordarlas a través de las acciones correspondientes.	No desarrolla lineamientos sobre la difusión de la oferta de capacitación
2013	Ley del Servicio Civil	Artículo 12°: Establece que es responsabilidad de Servir planificar, establecer prioridades, desarrollar y gestionar, así como evaluar la política de capacitación para el sector público.	No desarrolla lineamientos sobre la difusión de la oferta de capacitación
2014	Reglamento de la Ley del Servicio Civil RGLSC	Artículo 13°: Establece que los entes rectores fomentan y llevan a cabo actividades de capacitación en sus áreas de competencia, y deben reportar a SERVIR sobre su planificación. Artículo 21.2°: Señala que los centros de formación y escuelas del sector público deben enviar a SERVIR la información sobre la programación de sus actividades de capacitación que realizan de manera habitual. Artículo 21.3°: Indica que SERVIR proporcionará a las entidades información sobre la oferta priorizada, preferiblemente certificada, y organizada según criterios que faciliten su identificación.	No establece medios o procedimientos para cumplimiento
2016	Directiva Normas para la Gestión de Capacitación en las entidades públicas	Artículo 5 Numeral 5.2.2°: Hace referencia a que SERVIR determina el procedimiento necesario para que los Entes Rectores de los Sistemas Administrativos, Funcionales y Sectoriales remitan información sobre la planificación y ejecución de sus actividades de capacitación. Asimismo, SERVIR proporciona esta información para que las entidades la incorporen en sus respectivos Planes de Desarrollo de las Personas. Artículo 5 Numeral 5.2.3.1°: Indica que los centros de formación y las escuelas del sector público están obligados a remitir a SERVIR la información relativa a la programación de las actividades de capacitación que realizan de manera regular. SERVIR se encarga de priorizar y clasificar esta información para ofrecerla a las entidades.	No especifica el procedimiento, medio o herramienta para cumplimiento de lo dispuesto.

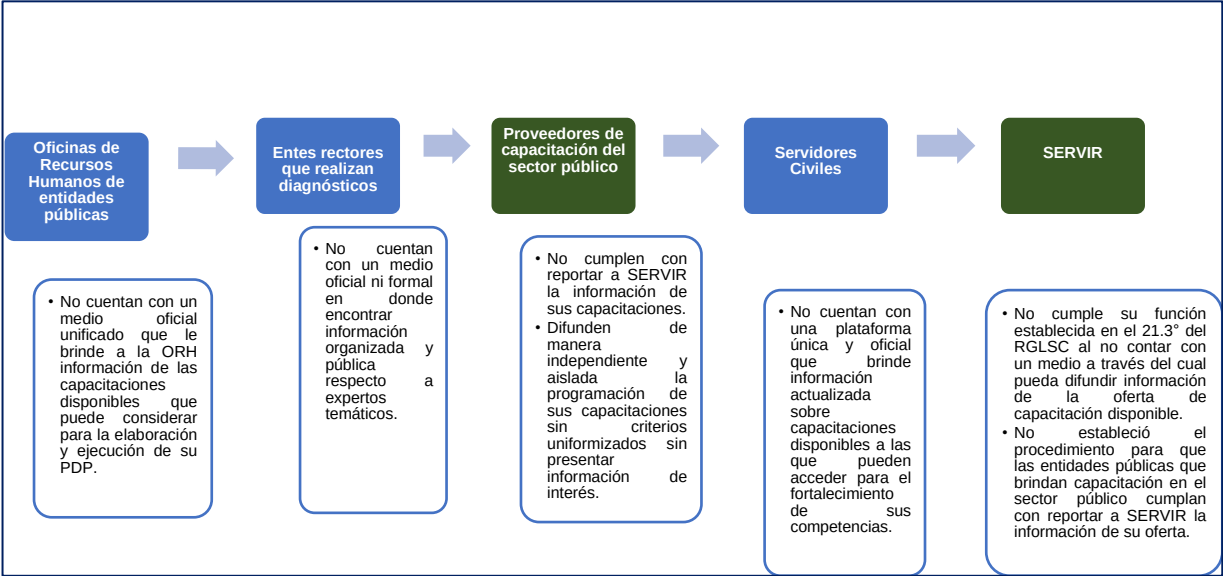
Elaboración propia.

Como puede observarse en la tabla anterior, desde el 2008 durante el cuarto intento por implementar la reforma del servicio civil, se contempló la difusión de oferta de capacitación a las entidades y servidores civiles a fin de fortalecer sus

competencias a través del cierre de brechas de conocimiento, sin embargo, como se aprecia, normativamente y pese al paso de los años no ha quedado establecido el procedimiento oficial o medio a través del cual se dará cumplimiento a esta importante función. Si bien desde el 2014 con la aprobación del Reglamento queda aún más claro las responsabilidades establecidas a SERVIR y a las entidades del sector público en lo que corresponde a la difusión de oferta de capacitación, no se cuenta actualmente con un procedimiento establecido formalmente, de conocimiento público, que permita a las entidades dar cumplimiento a estas disposiciones.

Es así que en el 2020 la GDCRSC, producto de los primeros años de implementación de la Gestión de la Capacitación en entidades públicas, identificó diferentes problemáticas que dificultaban el proceso de capacitación en las entidades públicas relacionadas a los diferentes actores de capacitación. Entre los problemas identificados, resalta los vinculados al incumplimiento de SERVIR y de los proveedores de capacitación, hasta aquel entonces, de sus responsabilidades establecidas en el Reglamento.

Gráfico N.º 07: Problemas identificados en los primeros años de implementación de la GDC



Elaboración propia. Fuente: Informe N.º 007-2020-SERVIR-IMV

Como es de observarse en las diferentes problemáticas identificadas por cada actor del proceso de capacitación, el común denominador fue la falta de información organizada sobre capacitaciones, entidades que brindan capacitación y expertos en las diferentes materias.

En resumen, producto del análisis conforme lo detallado en los párrafos anteriores, SERVIR detectó la falta de un medio y/o herramienta y/o espacio que le permita cumplir con su función establecida en el Reglamento. Así también, esta problemática alcanzaba a los entes rectores y centros de formación del sector público que no tenían un procedimiento establecido para cumplir con sus responsabilidades ante el ente rector de la capacitación.

Es así que, en el análisis del escenario encontrado al inicio de la prestación de servicios materia del presente informe de suficiencia profesional, se identificó como problema:

“Incumplimiento de SERVIR a su función establecida en el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil relacionada a la difusión de información de oferta de capacitación disponible”

Tabla N.º 03: Esquema de problema, causas y efectos identificados

Problema identificado	Causas	Efectos
Incumplimiento de SERVIR a su función establecida en el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil relacionadas a la difusión de información de oferta de capacitación disponible.	Ausencia de un medio o herramienta a través de la cual SERVIR cumpla con difundir información de oferta de capacitación priorizada.	SERVIR no ponía a disposición de las entidades públicas ni servidores civiles, información de oferta de capacitación priorizada.
	Falta de innovación tecnológica en la entidad que retrasó la implementación de nuevos sistemas informáticos.	SERVIR no contaba con un sistema informático sólido, ágil e integrado que permita cumplir su función de difundir oferta de capacitación de manera pública y accesible a la ciudadanía.
	Limitado equipo de profesionales que causó la demora en el diseño de la estrategia para dar cumplimiento a su función relacionada a la oferta formativa.	SERVIR desde el 2008 hasta el 2020 no había desarrollado una estrategia para dar cumplimiento a su función de dar a conocer la oferta de capacitación disponible.

Elaboración propia en base a la observación realizada al inicio de la prestación de servicios profesionales a la GDCRSC

Al haber identificado SERVIR la necesidad de fomentar la difusión de información sobre oferta de capacitación disponible para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento, la GDCRSC desarrollaría desde el año 2020 actividades propias para la implementación de la gestión de oferta formativa a través de una herramienta virtual de alcance y beneficie a todos los actores involucrados en el proceso de capacitación.

Al desarrollar esta herramienta o medio, se esperaría que reúna, consolide y difunda de forma estandarizada y con criterios, la información de la oferta de capacitación disponible y dirigida a los servidores públicos. El desarrollo de esta herramienta facilitaría entonces la búsqueda de información que realizan las oficinas de recursos humanos durante la elaboración de sus PDP, y para la ejecución del mismo, además de convertirse en una principal fuente de información actualizada de capacitaciones dirigidas a los servidores civiles para el fortalecimiento de sus conocimientos y competencias, con lo cual SERVIR estaría cumpliendo con poner a disposición de entidades y servidores civiles información sobre la oferta de capacitación priorizada.

3.2. Organización de la actividad

Como ha sido señalado en los numerales anteriores, SERVIR identificó que con la implementación de una herramienta virtual que difunda información sobre oferta de capacitación disponible estaría iniciando el cumplimiento de su función establecida en el Reglamento relacionada a la difusión de información de oferta de capacitación para el fortalecimiento de competencias de los servidores civiles.

Es así que, el 08 de marzo de 2021 a través de Proveído de Gerencia N.º 000349-2021-SERVIR-GDCRSC la GDCRSC aprueba y determina iniciar la ejecución de las acciones propuestas en el INFORME N.º 00004-2021-SERVIR-GDCRSC-MCP que presentó la Estrategia de acción para la implementación del portal de difusión de capacitaciones para el sector público, denominado CAPACITA+.

Durante el proceso de implementación de esta herramienta denominada Capacita+, la GDCRSC acuñó el término Gestión de oferta formativa en el marco de la cual se implementaron y desarrollaron asistencias técnicas y estrategias de

contacto con entes rectores y centros de formación del sector público como proveedores de capacitación además de difundir la oferta formativa publicada en el portal durante todas las actividades transversales del equipo GDC y en específico, las relacionadas a la gestión de capacitación en las entidades públicas. Los principales momentos de la GDC en donde se difunde Capacita+ se detallan a continuación:

a) Gestión de oferta formativa durante la etapa de Planificación de la GDC

SERVIR en su calidad de ente rector promueve la capacitación brindando asistencia técnica a entidades públicas y desarrollando herramientas que faciliten la elaboración y aprobación de los Planes de Desarrollo de las Personas (PDP). Los PDP constituyen un importante instrumento de gestión que contempla la programación de capacitaciones que desarrollará el servidor civil para fortalecer sus competencias durante el año en curso.

Las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas que elaboran su PDP desarrollan el diagnóstico de necesidades de capacitación a través del cual recogen las necesidades de capacitación de los diferentes órganos o unidades orgánicas de la entidad, así como la relación de servidores que se convertirán en beneficiarios de la capacitación. Recibida esta información por parte de la ORH, corresponde que elaboren el PDP teniendo en cuenta estas necesidades y el presupuesto institucional que tiene la entidad para ejecutar capacitaciones a favor de sus servidores. Es en esta etapa del proceso de capacitación, en donde el jefe o Gestor de Recursos Humanos requiere información sobre oferta formativa que faciliten su proceso de selección de proveedores de capacitación y elaboración de sus planes de capacitación.

Conscientes de la necesidad de información clasificada sobre oferta de capacitación dirigida a servidores civiles durante esta etapa de la elaboración del PDP, SERVIR pone a disposición de las entidades públicas su buscador de oferta formativa Capacita+

<https://capacitamas.servir.gob.pe/> en donde encontrarán información de acciones de capacitación en formación laboral y acciones de capacitación en formación profesional, en diferentes temas de gestión pública y/o afines, que pueden ser considerados durante dicha planificación.

Para poder brindar una amplia gama de capacitaciones disponibles provenientes de diferentes entidades del estado como entes rectores, escuelas de entidades públicas y/o universidades nacionales de todo el país, se impulsa la gestión de oferta formativa en entidades públicas brindando asistencia técnica y contactando a entidades con oferta disponible para que utilicen el portal como su principal ventana de difusión de capacitaciones dirigidas a servidores y oficinas de recursos humanos a nivel nacional.

b) Gestión de oferta formativa durante la etapa de ejecución de la GDC

Una vez aprobado el PDP en la entidad, es comunicado a SERVIR todos los años hasta el mes de marzo según lo establecido en el numeral 6.4.1.4 de la Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”.

A partir de entonces, en las entidades se desarrolla la etapa de ejecución en la que los servidores civiles que han sido seleccionados como beneficiarios de las capacitaciones, participan de estas acciones de capacitación programadas por su entidad. Inicialmente, podría cumplirse estrictamente lo programado en el PDP, sin embargo, también existe casos en donde la entidad, por necesidad de capacitación identificada y/o por presupuesto, realiza la modificación de sus PDP incorporando nuevas acciones de capacitación que se ajusten a lo requerido por las áreas o de acuerdo a la necesidad de la entidad. Es por eso que, durante esta etapa, también requieren información de oferta de capacitación disponible, actualizada y vigente que les permita incorporar capacitaciones durante la ejecución de sus PDP.

Es así que, durante toda esta etapa, que se realiza a partir del mes de abril en adelante, la GDCRSC promueve la gestión de oferta formativa en las entidades públicas proveedoras de capacitación para que usen el portal Capacita+ en la difusión de sus capacitaciones disponibles de manera que sirva como insumo para servidores, jefes y gestores de recursos humanos que buscan información sobre capacitaciones disponibles. Durante la asistencia técnica permanente que brinda el equipo de gestión de la capacitación a las entidades públicas, dan a conocer esta herramienta para que puedan encontrar en ella la información de las capacitaciones disponibles según se ajusten a sus necesidades. Para lograr que el catálogo de capacitaciones de Capacita+ muestre información de oferta de capacitación variada y actualizada, se realiza la asistencia técnica permanente con los centros de formación del sector público para el registro y difusión de su oferta de capacitación disponible.

c) Gestión de oferta formativa con entidades públicas y servidores civiles

Así también, dando cumplimiento a la función de SERVIR de brindar información sobre oferta de capacitación priorizada, a través de la gestión de oferta formativa que se realiza con entes rectores y centros de formación del sector público se logra la difusión permanente de información de oferta de capacitación disponible a través del portal Capacita+.

A través de las asistencias técnicas y acompañamiento brindado a las entidades proveedoras de capacitación del sector público se orienta sobre el procedimiento que deben seguir con la herramienta y como resultado se obtiene un variado catálogo de capacitaciones vigentes actualizadas y disponibles en temas relacionados a la Gestión Pública o afines que pueden ser de consideración de las entidades y servidores públicos, independientemente del régimen, con la finalidad de que fortalezcan sus capacidades y competencias a través de la capacitación.

Con la finalidad de acercar la información a la mayor cantidad de entidades públicas, servidores civiles y servidores públicos en general, se desarrollan estrategias comunicacionales, gráficas, audiovisuales, para la masiva difusión de la herramienta y el mensaje fuerza que la posicione como el principal buscador oficial del estado que presenta información en tiempo real de capacitaciones disponibles para el sector público.

3.3. Finalidad

Describir la estrategia implementada por SERVIR para dar cumplimiento a su función establecida en el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil relacionada a la difusión de oferta formativa.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

Conocer el aporte de Capacita+, entre los años 2022-2023, al cumplimiento de la función de SERVIR, establecida en el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, referida a la difusión de oferta de capacitación priorizada, clasificada y organizada por criterios.

3.4.2. Objetivos Específicos

- a) Describir cómo Capacita+ ha contribuido a la gestión de oferta formativa en las entidades del sector público.
- b) Detallar de qué forma Capacita+ ha aportado al acceso a la información pública sobre oferta de capacitación disponible.
- c) Destacar la importancia de Capacita+ en la organización y gestión de la información en las entidades públicas, en relación a las capacitaciones que tienen disponibles para su difusión con entidades y servidores del sector público.

3.5. Metodología

3.5.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de suficiencia profesional desarrolla un *tipo de investigación aplicada*. Para Murillo (2008), la investigación aplicada también se conoce como “investigación práctica o empírica”, y se distingue por su enfoque en la utilización de los conocimientos previos, al mismo tiempo que genera nuevos saberes mediante la implementación y sistematización de prácticas.

3.5.2. Diseño de investigación

La investigación realizada en el presente estudio utiliza un *diseño de investigación de enfoque cualitativo* con el *método de investigación acción*. De acuerdo a Cotán Fernández (2016) la investigación cualitativa se distingue por llevarse a cabo en el entorno natural donde ocurren las experiencias, donde habitan las personas y donde se pueden observar las circunstancias. En este enfoque, el investigador documenta todos los momentos de las experiencias de los participantes en su contexto natural.

Respecto al diseño, se utilizó el de *investigación acción*. Como lo señala Cabrera Morgan (2017) Lewin (1946, creador del término) y otros investigadores definen el método como una interacción dialéctica entre la investigación y la acción, en la que ambos procesos se combinan y se enriquecen recíprocamente a través de fases cíclicas que abarcan la planificación, la acción, la observación y la reflexión. Con un método hermenéutico mediante el que se interpreta la implementación de Capacita+.

3.5.3. Unidad de análisis

Para el presente trabajo de suficiencia profesional, la unidad de análisis es el desarrollo e implementación del portal Capacita+ y la normativa vigente que regula la difusión de oferta de capacitación en el sector público.

3.5.4. Población de estudio

La población de estudio está conformada por la GDCRSC de SERVIR y su estrategia desarrollada para cumplir con una de las funciones de la entidad e implementar la gestión de oferta formativa en las instituciones públicas.

3.5.5. Tamaño de la muestra

La muestra está conformada por todas las acciones realizadas por el equipo GDC de la GDCRSC entre los años 2022-2023 para implementar la gestión de oferta formativa y difundir el portal Capacita+.

3.5.6. Selección de la muestra

La muestra ha sido seleccionada en atención a que es el equipo GDC de la GDCRSC quien se encarga desde el 2022 de implementar la gestión de oferta formativa en las entidades públicas y es el principal promotor del uso de la herramienta Capacita+ de SERVIR.

3.5.7. Técnica de recolección de datos

El presente informe se ha realizado utilizando el análisis documental como técnica de recolección de datos.

3.5.8. Análisis e interpretación de la información

A fin de interpretar y presentar la información del presente trabajo de suficiencia profesional se utilizará el análisis descriptivo documental a través de la revisión de normativa vigente y de los informes emitidos por SERVIR relacionados a la gestión de oferta formativa. Así también se describen las actividades realizadas desde la GDCRSC en el periodo señalado.

3.6. Procedimientos

En marzo del 2021 la GDCRSC aprobó la Estrategia de acción para la implementación del portal de difusión de capacitaciones para el sector público, denominado CAPACITA+, planteada en cinco (05) fases, siendo la primera el desarrollo del sistema informático y la última el desarrollo de una segunda y

tercera versión del sistema informático con nuevas funcionalidades (a la fecha aún pendiente):

Tabla N.º 04: Fases de la estrategia de acción para la implementación del portal web Capacita+

Fases	Estrategia
Fase 1	Desarrollo del sistema informático Capacita+
Fase 2	Desarrollo de herramientas audiovisuales
Fase 3	Difusión e implementación con centros de formación y entes rectores
Fase 4	Difusión de Capacita+ a entidades públicas y servidores/as civiles
Fase 5	Desarrollo de la segunda y tercera versión del sistema informático (nuevas funcionalidades)

Elaboración propia. Fuente: GDCRSC

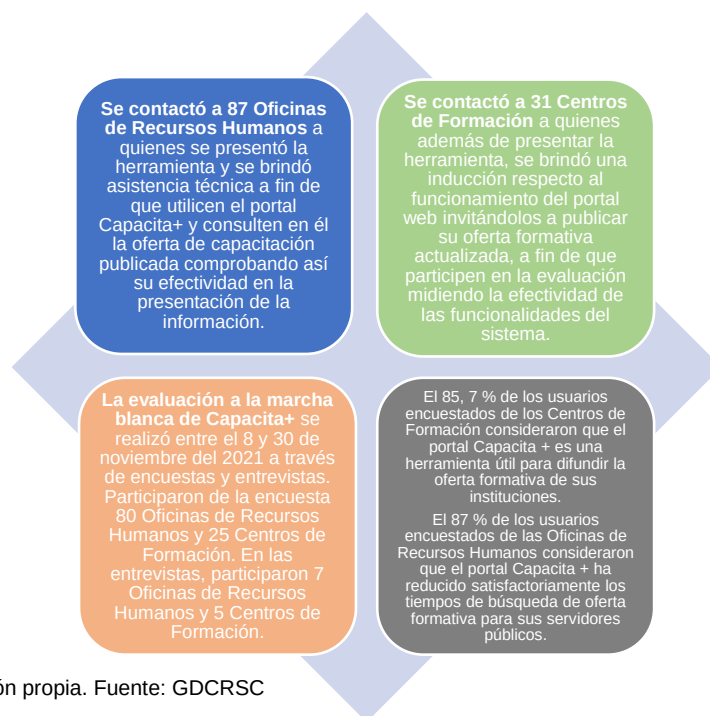
Respecto a la fase 1 y fase 2, estas fueron desarrolladas producto de la coordinación de la GDCRSC y las áreas de Subjefatura de Tecnologías de la Información de SERVIR (SJTI) y Subjefatura de Comunicación e Imagen Institucional de SERVIR (SJCI). Durante la fase 2, relacionada al desarrollo de herramientas audiovisuales, se obtuvo productos como videos promocionales (de difusión y tutoriales) de Capacita+ que fueron utilizados en la siguiente fase para la difusión de la plataforma. Ambas fases fueron culminadas en el último trimestre del año 2021. Las fases 3 y 4 se realizarían entre los años 2022-2023 con la implementación y presentación de la herramienta para conocimiento a nivel nacional. La fase 5 a la fecha se encuentra pendiente de ejecutar.

3.6.1. Pasos previos: Marcha blanca de Capacita+ en el 2021

Respecto a la Fase 3, Difusión e implementación con centros de formación y entes rectores, esta inició en el 2021 con la ejecución de una “marcha blanca” del sistema informático que permitiría identificar oportunidades de mejora de Capacita+ antes de su presentación oficial. Esta marcha blanca tuvo como objetivo que los potenciales usuarios del portal, entre proveedores de capacitación, oficinas de recursos humanos

y servidores en general, pudieran conocer la información en la herramienta, familiarizarse con sus diferentes funcionalidades, y verificar la efectividad del sistema de búsqueda y obtención de datos sobre las capacitaciones disponibles. La evaluación de esta marcha blanca se realizó entre los meses de noviembre y diciembre del año 2021, meses en los cuales se sistematizó las principales oportunidades de mejora identificadas por los usuarios para su implementación antes de su lanzamiento oficial. La marcha blanca de Capacita+ se extendió hasta julio de 2022 a fin de tener la oportunidad de continuar de manera permanente la asistencia técnica que se inició durante el periodo de prueba hasta el lanzamiento oficial del portal.

Gráfico N.º 08: Marcha blanca de Capacita+



Elaboración propia. Fuente: GDCRSC

El desarrollo de la marcha blanca de Capacita+ implicó en la GDCRSC el cumplimiento de acciones enmarcadas en 3 líneas de acción a fin de lograr que las entidades involucradas identificaran la herramienta a través de la cual darían cumplimiento a sus responsabilidades establecidas en los artículos 13º y 21.2º del Reglamento. En esta etapa, se establece contacto con las primeras entidades a quienes se les presenta la herramienta para su uso efectivo, a fin de que a

través de dicho medio reporten a SERVIR la información de sus capacitaciones, atendiendo así parte de la problemática identificada.

Los procedimientos que siguió la GDCRSC en este periodo se resumen a continuación:

- a) Línea de acción 1: Identificación y caracterización de centros de formación y entes rectores, la GDCRSC identificó proveedores de capacitación de acuerdo a la definición establecida en el numeral 5.2.3. de la “Directiva Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”, que señala que los proveedores de capacitación incluyen universidades, institutos, centros de formación, escuelas o cualquier otra entidad jurídica, ya sea pública o privada, ubicada en el país o en el extranjero, que ofrecen formación laboral o profesional. Según indica la citada norma, esta definición también abarca personas naturales especializadas en un tema, ya sean de la propia entidad o consultores externos.

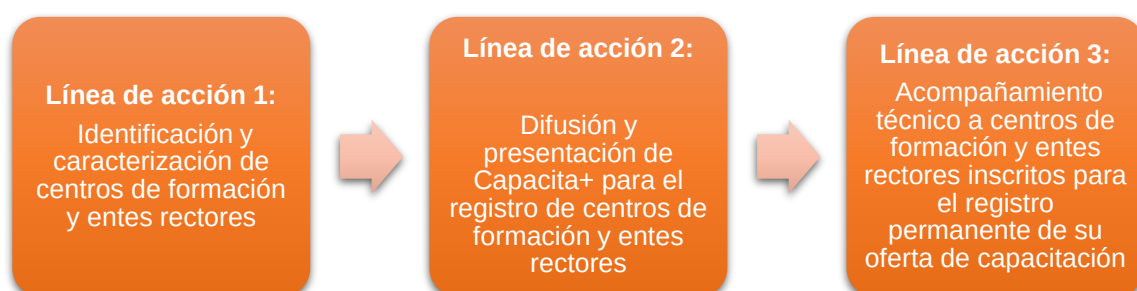
Siguiendo esta definición, se identificaron a los centros de formación, y se caracterizaron según su condición de licenciamiento ante SUNEDU y MINEDU, considerando en esta primera etapa piloto como usuarios del portal a universidades, institutos, escuelas de educación superior y escuelas de entidades públicas licenciadas o en proceso de licenciamiento. De acuerdo a la información de SUNEDU y MINEDU al 2020, fueron 275 los centros de formación mapeados para ser parte de Capacita+, siendo que, en ese entonces, sólo el 70% de ellos mostraba tener oferta de capacitación dirigida a servidores públicos y en las materias de capacitación requeridas y/o afines para el PDP. Con esta información, se elaboró una base de datos maestra con información de las autoridades de las entidades para el contacto correspondiente.

- b) Línea de acción 2: Difusión y presentación de Capacita+ para el registro de centros de formación y entes rectores, la GDCRSC gestionó el envío de comunicaciones formales (oficios) a los centros de formación

previamente identificados, a fin de solicitarles la difusión de su oferta de capacitación a través de Capacita+. En este periodo se realizaron presentaciones virtuales con las entidades a fin de dar a conocer la herramienta y brindar asistencia técnica a los centros de formación para la presentación de requisitos y su registro en el sistema informático. Una vez que realizaran su solicitud de registro en el sistema, el equipo de la GDCRSC validaría esta información aprobando la solicitud y otorgando las credenciales de acceso a las entidades.

- c) Línea de acción 3: Acompañamiento técnico a centros de formación y entes rectores inscritos para el registro permanente de su oferta de capacitación, en esta etapa la GDCRSC brindó asistencia técnica permanente a los centros de formación que respondieron a las primeras comunicaciones formales, a quienes se registró en el sistema brindándoles accesos a través de usuarios y contraseñas. Esta actividad permitió que a la culminación del periodo de la marcha blanca se contara con un catálogo de 39 entidades con registro aprobado en Capacita+, y a su vez, se recibieran hasta 223 registros de oferta de capacitación los mismos que fueron difundidos en el portal hasta julio del 2022.

Gráfico N.º 09: Líneas de acción realizadas durante la marcha blanca de Capacita+



Elaboración propia. Fuente: GDCRSC

3.6.2. Procedimiento para la gestión de oferta formativa en el 2022: Implementación y presentación oficial de Capacita+ a nivel nacional

Una vez realizada la evaluación de la marcha blanca, y habiendo recibido las sugerencias y recomendaciones sobre oportunidades de mejora identificadas para fortalecer la herramienta, el equipo GDC a cargo continuó con las actividades necesarias para la implementación y presentación oficial del portal en el 2022.

Las actividades que realizó la Gerencia ese año tenían principalmente dos propósitos: 1) Continuar presentando Capacita+ a entes rectores y centros de formación del sector público como la herramienta a través de la cual darán cumplimiento a sus responsabilidades en la normativa mediante el registro y difusión de su oferta de capacitación disponible, 2) Planificar, coordinar y ejecutar la presentación oficial del portal web Capacita+ a entidades públicas y servidores civiles para a partir de ello cumplir con lo dispuesto en el 21.3° del Reglamento que establece como función de SERVIR dar a conocer información sobre oferta de capacitación priorizada.

En marzo de dicho año, la GDCRSC aprobó la extensión de la marcha blanca de Capacita+ hasta su presentación oficial a nivel nacional, teniendo como principales objetivos:

- Validar las oportunidades de mejora identificadas durante la Evaluación del portal e implementarlas como mejora antes de su lanzamiento oficial.
- Ampliar el catálogo de centros de formación del sector público y el catálogo de capacitaciones difundidas en Capacita+, dando a conocer la herramienta a más entidades del sector público que brindan capacitación.
- Difundir información de oferta de capacitación actualizada, dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 21.3° del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, entre otros.

En junio del 2022, la GDCRSC aprobó la Ruta para la implementación de la fase 4 de la “Estrategia de acción para la implementación del portal de difusión de capacitaciones para el sector público, denominado Capacita+”. La fase 4 de la Estrategia corresponde a la “Difusión de Capacita+ a entidades públicas y servidores/as civiles”.

Esta ruta planteó nuevos criterios para el registro y difusión de oferta formativa en Capacita+. Respecto al registro de entidades en el portal y el registro y difusión de su oferta formativa, planteó admitir solamente a centros de formación del sector público (entes rectores, escuelas de entidades públicas, universidades públicas, institutos

públicos) dando estricto cumplimiento al artículo 13° y artículo 21.2° del Reglamento que establece la obligatoriedad de los entes rectores y centros de formación del sector público de brindar información sobre la programación y ejecución de sus capacitaciones a SERVIR.

Respecto a la difusión de oferta en Capacita+, la ruta planteó criterios para la difusión de las capacitaciones disponibles, debiendo ser estas priorizadas, de preferencia con certificación y organizada por criterios para facilitar su ubicación.

En relación a la difusión del portal a nivel nacional, planteó acciones propuestas para el cumplimiento de la fase 4, entre ellas el desarrollo de eventos de presentación del portal (presencial y virtual) a centros de formación, oficinas de recursos humanos de entidades públicas y servidores civiles. Así también, contempló otras actividades como la difusión del portal en medios institucionales de SERVIR, en medios de comunicación regionales a través de alianzas estratégicas, en las asistencias técnicas que se brindan como parte de la GDC, entre otros.

Tabla N.° 05: Lineamientos para la implementación de la Fase 4 de la Estrategia Capacita+ desarrollados por la GDCRSC en el 2022

Ruta para la implementación de la fase 4 de la “Estrategia de acción para la implementación del portal de difusión de capacitaciones para el sector público, denominado Capacita+”			
Sobre admisión de centros de formación en el portal	Sobre difusión de oferta de capacitación	Sobre mejoras al sistema informático	Sobre presentación oficial de Capacita+
Se propone admitir en Capacita+ solo el registro de la oferta formativa de entes rectores y centros de formación del sector público en atención a su responsabilidad establecida en los artículos 13° y 21.2° del Reglamento.	Se fijan criterios para la difusión de la oferta de capacitación en el portal, la cual debe ser priorizada, preferiblemente certificada y clasificada por criterios que faciliten su identificación, ello para cumplimiento al artículo 21.3° del Reglamento.	Se propone el desarrollo de mejoras al sistema informático a fin de garantizar una óptima experiencia de uso y satisfacción de los usuarios.	Se proponen los pasos a seguir para la presentación oficial de Capacita+: campaña de intriga, evento virtual, evento presencial, mapeo de medios de comunicación regionales, difusión en medios de comunicación institucionales, posicionamiento de la marca Capacita+ en buscadores web.

Elaboración propia. Fuente: INFORME N.° 000025-2022-SERVIR-GDCRSC-IMV

Una vez aprobados estos lineamientos que forman parte de la ruta mencionada, durante el 2022 el equipo GDC cumplió con actividades propias de la implementación de la gestión de oferta formativa con la difusión de la herramienta Capacita+ para el uso de

las entidades del sector público y cuyos resultados se materializarían en oferta de capacitación difundida a servidores civiles, servidores públicos y entidades a nivel nacional. La herramienta fue presentada oficialmente el 23 de agosto del 2022, posterior a lo cual se continuaron las actividades programadas para su implementación, difusión y posicionamiento a nivel nacional.

3.6.3. Procedimiento para la gestión de oferta formativa en el 2023: Difusión de Capacita+ a entidades públicas y servidores civiles

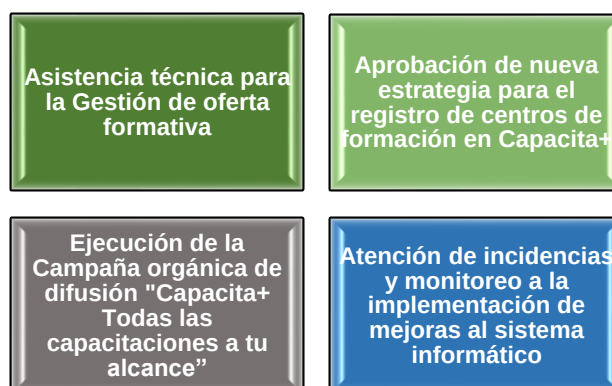
Con los resultados del año anterior, en el 2023 el equipo GDC continuó impulsando la gestión de oferta formativa en entidades públicas con la implementación y desarrollo del portal Capacita+. El POI institucional de SERVIR aprobado para dicho año contempló como una de sus actividades operativas a la A.O. 3.2.1. “Asistencia técnica para la gestión de la oferta formativa para el sector público”³ a cargo de la GDCRSC.

Al haber sido presentado públicamente, el portal Capacita+, oficialmente se convirtió en la herramienta oficial desarrollada por SERVIR para que los entes rectores, y los centros de formación del sector público den cumplimiento a lo establecido en los artículos 13° y 21.2° del RGLSC. En ese sentido, el 2023 inició convocando a las entidades del sector público para lo cual se les presentó a Capacita+ como el medio a través del cual deben cumplir con su responsabilidad con SERVIR. Importante mencionar que, hasta los primeros meses del 2023, el catálogo de centros de formación con registro aprobado en Capacita+ estuvo conformado por 28 entidades del sector público.

Las actividades desarrolladas por la GDCRSC en este año formaron parte de la Fase 4 de la Estrategia para la implementación de Capacita+: Difusión de Capacita+ a entidades públicas y servidores/as civiles, la misma que con su ejecución permite dar cumplimiento al 21.3° del Reglamento. Los esfuerzos realizados buscaban la ampliación del catálogo de centros de formación con registro aprobado en el sistema a fin de lograr un registro masivo permanente y actualizado de oferta de capacitación disponible para los servidores civiles. Las acciones ejecutadas, se pueden agrupar en los siguientes hitos realizados:

³ <https://app.ceplan.gob.pe/ConsultaCEPLAN/consulta/default.aspx?y=2023&ap=ActProv>

Gráfico N.º 10: Hitos realizados en el 2023 para la implementación y difusión de Capacita+



Elaboración propia

a) Sobre la asistencia técnica para la Gestión de oferta formativa

Conforme lo mencionado en la parte preliminar del presente, la definición de gestión de oferta formativa hace alusión tanto al diseño de capacitaciones alineadas a la demanda del sector público como a la difusión de la oferta de capacitación disponible dirigida a servidores civiles, servidores públicos y entidades públicas en general. En los primeros años de implementación de Capacita+ se han realizado actividades en especial atención a esta segunda parte de la definición, difusión de oferta formativa, a fin también de dar cumplimiento a la función de SERVIR establecida en la norma.

Como parte de la implementación de la gestión de oferta formativa y a fin de conseguir la difusión de capacitaciones disponibles, en el 2023 se prestó especial énfasis a dar a conocer la herramienta con centros de formación del sector público. Se brindaron asistencias técnicas a fin de que formen parte de Capacita+ y publiquen su oferta de capacitación disponible, para lo cual la GDCRSC diferenció el tipo de asistencia técnica a brindar de acuerdo a la temática y metodología empleada, siendo de dos tipos: Asistencia técnica metodológica y Asistencia técnica de soporte:

1. Asistencia técnica metodológica:

Consistió en asistir/ asesorar sobre el enfoque metodológico para la programación e implementación de las capacitaciones en los centros de formación, es decir, que logren conocer la metodología de la gestión de capacitación en las entidades públicas (demanda orientada a cerrar brechas de desempeño) para que alineen su oferta a ello; teniendo en cuenta además los tipos de acciones de capacitaciones más pertinentes, aspectos para asegurar la calidad de la capacitación, entre otros.

Durante el desarrollo de este tipo de asistencia, se abordaron temas como:

1. El proceso de capacitación que cumplen las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y la demanda de acciones de capacitación en el sector público en base a los PDP ejecutados y presentados a SERVIR.
2. El tablero control Infodemanda Capacita+ con estadísticas de las capacitaciones ejecutadas por las entidades del sector público entre los años 2014 y 2022.
3. El modelo andragógico de la educación para adultos, con aspectos principales del diseño instruccional recomendado por la academia.
4. Herramientas y pasos que forman parte de la metodología para el aprendizaje en adultos.

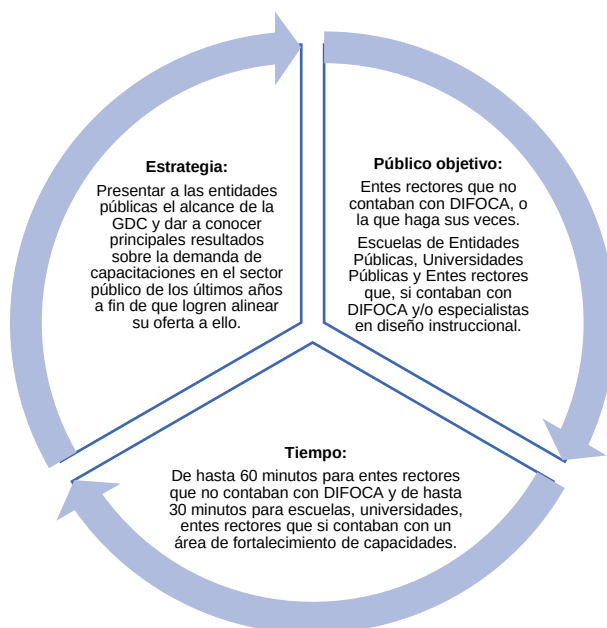
Para el desarrollo de las asistencias técnicas de este tipo se diferenció el público objetivo en dos grupos, trabajando presentaciones distintas para cada uno de ellos. Los grupos para recibir este tipo de asistencia técnica fueron:

- Entes rectores que no contaban con DIFOCA, o algún área relacionada que cumpla dicha función.
- Escuelas de Entidades Públicas, Universidades Públicas y Entes rectores que, si contaban con DIFOCA y/o especialistas en diseño instruccional.

La duración de las asistencias técnicas se diferenció también de acuerdo al grupo de entidades a las que estaba dirigida, de hasta 60 minutos para entes rectores que no contaban con DIFOCA y de hasta 30 minutos para escuelas, universidades, entes rectores que si contaban con un área de fortalecimiento de capacidades.

Para llevar a cabo estas asistencias técnicas, se estableció contacto con las entidades a través de oficios, reuniones y/o medios telefónicos, y se realizaron las coordinaciones correspondientes a fin de agendar fechas y horarios acorde a la disponibilidad de las entidades.

Gráfico N.º 11: Asistencia metodológica brindada a los centros de formación en el 2023



Elaboración propia

2. Asistencia técnica de soporte:

Consistió en brindar soporte a los centros de formación para el registro de la programación de su oferta formativa en la herramienta Capacita+ (registro de su institución, entrega de credenciales y usuarios, y registro de capacitaciones) a fin de que la información llegue de manera oportuna a los servidores civiles y a las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas y facilite la elaboración y ejecución de los Planes de Desarrollo de las Personas (PDP).

Este tipo de asistencia fue una de las actividades permanentes durante todo el 2023 desde el equipo a cargo de la gestión de oferta en la GDC. Fue realizada con el fin de asesorar y acompañar a los centros de formación para el registro de su institución en el portal, para el acceso al mismo a través de la entrega de credenciales, para la creación de dependencias, creación de usuarios administradores o delegados, creación de contactos, docentes y para el registro y difusión de oferta de capacitación vigente en Capacita+.

Este tipo de asistencia técnica se brindó para que las entidades y sus usuarios pudieran identificar todos los procedimientos necesarios para el uso del sistema y difundan a

través de éste su oferta formativa disponible. Los principales temas que se atendieron en este tipo de asistencia técnica fueron:

- Procedimiento para el registro de nuevo centro de formación
- Procedimiento para el registro de administradores y delegados
- Procedimiento para el registro de contactos y/o dependencias y/o usuarios
- Procedimiento para el registro de oferta de capacitación
- Atención de incidencias en el sistema
- Otros procedimientos Capacita+

Estas asistencias técnicas se realizaban a través de los diferentes canales de comunicación establecidos con los centros de formación y sus usuarios acreditados: correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajería, así como reuniones virtuales en donde se presentaron a las entidades los principales alcances para el manejo operativo del sistema Capacita+.

También se presentó la solicitud y consulta de entidades públicas quienes al navegar en el contenido del portal web requirieron asistencia técnica para el reconocimiento del catálogo de capacitaciones publicado en la herramienta. Estas entidades fueron asesoradas en la navegación de la plataforma con la finalidad de que logren identificar sus catálogos y las capacitaciones publicadas.

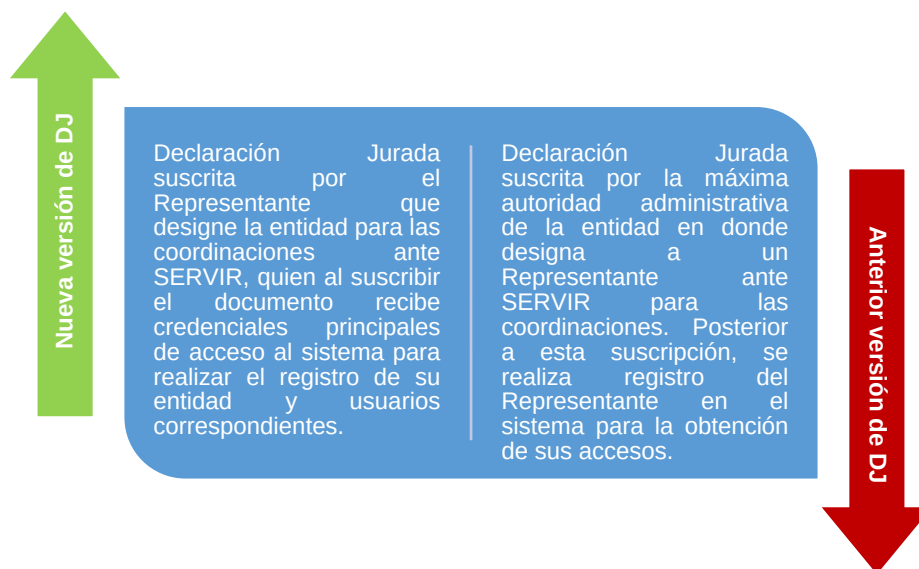
b) Sobre la aprobación de nueva estrategia para el registro de centros de formación

El registro de nuevos centros de formación en Capacita+ requería la suscripción de un documento denominado Declaración Jurada para el registro en el sistema informático Capacita+. Hasta los primeros meses del 2023, la versión inicial requería la firma de la máxima autoridad administrativa de la entidad, y el nombramiento de un Representante ante SERVIR para iniciar las coordinaciones.

Con la finalidad de simplificar el proceso para el registro de nuevas entidades, como Estrategia implementada desde la GDCRSC, se aprobó la actualización del documento Declaración Jurada, el mismo que a partir de entonces puede ser firmado directamente por quien sea nombrado como Representante ante SERVIR. De esta manera, se buscó un mayor involucramiento de los Representantes quienes, al suscribir el documento en

mención, se comprometerían en mayor capacidad a canalizar la difusión de la oferta formativa de su entidad a través del portal Capacita+.

Gráfico N.º 12: Declaración Jurada para el registro en el sistema informático Capacita+



Elaboración propia

c) Sobre la Campaña orgánica de difusión “Capacita+ Todas las capacitaciones a tu alcance”

En el 2023, para la difusión y posicionamiento institucional de Capacita+ como herramienta desarrollada por SERVIR para el fortalecimiento de las competencias de los servidores a través de la capacitación, la GDCRSC trabajó en conjunto con el área de Comunicaciones e Imagen Institucional el documento denominado “Campaña Orgánica Capacita+ Todas las capacitaciones a tu alcance” que contemplaba dos estrategias de difusión: Estrategia de Posicionamiento y Estrategia de email marketing.

En el proceso realizado se desarrollaron herramientas gráficas y audiovisuales que permitieron una mayor difusión de Capacita+ y los demás objetivos esperados en la estrategia. Entre las principales actividades de difusión llevadas a cabo se puede mencionar:

- Actualización del sitio web de Capacita+ en el servicio de gob.pe
- Elaboración de videos promocionales para Youtube y Facebook.
- Gestión de recursos gráficos para difusión en redes sociales.

- Envío de mailings a bases de datos de suscritos a Capacita+ con información de la oferta disponible.
- Diseño de infografías Capacita+ dirigidas a centros de formación y oficinas de recursos humanos a nivel nacional.

Tabla N.º 06: Mensajes clave difundidos en la ejecución de la Campaña orgánica “Capacita+ Todas las capacitaciones a tu alcance”

Tema	Mensajes claves	Uso de HTs
¿Qué es CAPACITA+?	CAPACITA+ es una plataforma que reúne cursos, talleres, diplomados y oferta formativa dirigida a las y los servidores públicos de todo el país.	#CapacitaMas #ParaServirMejor
	CAPACITA+ es una herramienta para las y los gestores de RR.HH. que buscan capacitaciones para fortalecer las capacidades en su entidad.	#YoMeCapacito #MejoraContinua
Importancia de la capacitación	¡La mejora continua es parte de la vocación de servicio! Capacítate periódicamente #ParaServirMejor a la ciudadanía.	
	¡No dejes de crecer profesionalmente! Capacítate con CAPACITA+.	
	Nos evaluamos y nos capacitamos #ParaServirMejor.	
	La capacitación de nuestro personal es clave para el logro de nuestras metas institucionales.	

Fuente: “Campaña orgánica Capacita+ Todas las capacitaciones a tu alcance” (2023)

Esta actividad resultó fundamental durante el 2023 para dar a conocer a servidores civiles, servidores públicos, entidades públicas y público en general que SERVIR había desarrollado una herramienta a través de la cual podrían conocer información sobre oferta de capacitación actualizada y vigente para el fortalecimiento de sus competencias. Así también, las oficinas de recursos humanos contaban con un instrumento de consulta durante la elaboración y ejecución de sus PDP. De esta forma, se daba cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento, relacionado a poner a disposición de las entidades la oferta de capacitación priorizada, clasificada, según criterios.

d) Sobre la atención de incidencias y monitoreo a la implementación de mejoras en el sistema informático

De manera permanente la GDCRSC monitoreó el adecuado funcionamiento del sistema informático Capacita+ al ser de vital importancia que el portal se mantenga operativo para una óptima experiencia de uso de los visitantes que consultan la información de la oferta de capacitación publicada.

La GDCRSC define “incidencia” como el reporte de error en la funcionalidad del sistema informático Capacita+. Es identificada tanto por los usuarios como por el equipo a cargo de la administración del portal, durante su experiencia de uso. De acuerdo con el nivel de complejidad o tiempo estimado para su atención, puede clasificarse en simple, mediana y compleja.

A largo de todo el 2023, la GDCRSC brindó asistencia técnica a los usuarios para la atención de incidencias que se presentaron en el sistema informático. Para dicha atención, se mantuvo comunicación con los usuarios que reportaron las incidencias y con la SJTI de SERVIR, área encargada del desarrollo del sistema informático. Las incidencias reportadas al sistema informático en sus diferentes funcionalidades, fueron revisadas en reuniones de coordinación entre las áreas involucradas siendo atendidas oportunamente.

Por su parte, respecto a nuevas funcionalidades o mejoras del sistema informático, se realizó el seguimiento y la coordinación para actualizar información que mostraba el portal web, siendo algunas de las principales actividades desarrolladas:

- Actualización del contenido de la sección "LEE Y ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD".
- Actualización de los enlaces de los video tutoriales ubicados en el Sitio de Ayuda Capacita+.
- Actualización de preguntas frecuentes del Sitio de Ayuda Capacita+.
- Actualización del video YouTube del homepage Capacita.

Todas las actividades antes descritas, permitieron que en el 2023 SERVIR de cumplimiento a una de sus funciones establecidas en el Reglamento a través de la difusión de la oferta de capacitación que registraron entidades del sector público para conocimiento de servidores y entidades públicas a nivel nacional.

IV.

RESULTADOS

Como resultado de la ejecución de las actividades descritas en los numerales anteriores se logró impulsar la gestión de oferta formativa desde SERVIR con la implementación de la herramienta Capacita+ a través de la cual los entes rectores, escuelas de entidades públicas y universidades públicas difunden información de su oferta de capacitación disponible y dirigida a servidores civiles, servidores públicos y entidades a nivel nacional a fin de lograr el fortalecimiento de competencias y la mejora en el desempeño a través de la capacitación.

A continuación, presentaremos los resultados obtenidos con el desarrollo de la gestión de oferta formativa desde SERVIR entre los años 2022-2023, actividad principal desarrollada y detallada en el presente trabajo de suficiencia profesional:

- **Resultado General: El aporte de Capacita+ al cumplimiento de la función de SERVIR y al cumplimiento de las responsabilidades de entes rectores y centros de formación del sector público, según lo establecido en el RGLSC**

Conforme se detalló en el numeral que describe la problemática, a nivel normativo desde la implementación de la Reforma del Servicio Civil en el 2008 hacia adelante, se emitieron los diferentes dispositivos legales que abordaron los principales lineamientos del Servicio Civil, la implementación de la reforma en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del estado peruano, el papel de la Autoridad Nacional del Servicio Civil como ente rector de la capacitación en el sector público y disposiciones sobre la gestión de la capacitación en las entidades públicas, sin embargo, pese a que se establecieron responsabilidades tanto a SERVIR como a entes rectores y centros de formación del sector público sobre la difusión de oferta de capacitación disponible, en ninguno de ellos se especificó el procedimiento que se debería seguir para cumplir con dicha responsabilidad.

Es así que con el desarrollo de Capacita+ entre los años 2022-2023 tanto SERVIR como los entes rectores y centros de formación del sector público ya contaban con la herramienta a través de la cual pueda cumplir con las disposiciones establecidas en el Reglamento, al convertirse desde su presentación oficial, en una importante ventana para el registro de oferta de capacitación disponible y su difusión a la externa a entidades y servidores de todo el país.

Tabla N.º 07: Cumplimiento del RGLSC con la implementación de Capacita+

Artículo del RGLSC	Disposición establecida	Resultado
13º	<i>Indica que los entes rectores fomentan y llevan a cabo la capacitación en su área de competencia, y comunican a SERVIR tanto su programación como su implementación.</i>	Se cumple, a través de la implementación de Capacita+
21.2º	<i>Señala que los centros de formación y escuelas del sector público están obligados a enviar a SERVIR la información sobre la programación de las actividades de capacitación que realicen de manera regular.</i>	Se cumple, a través de la implementación de Capacita+
21.3º	<i>Establece que SERVIR proporcionará a las entidades información sobre la oferta disponible, priorizada y, preferiblemente, con certificación, organizada por criterios que faciliten su identificación.</i>	Se cumple, a través de la implementación de Capacita+

Elaboración propia

Para lograr este resultado, **el primer objetivo fue conformar un catálogo de centros de formación registrados en Capacita+ variado** que hiciera posible no sólo el cumplimiento de la norma, sino también la difusión de capacitaciones en diferentes temas de la Gestión Pública y/o afines que serían de interés de los servidores del estado para el fortalecimiento de sus competencias.

Es así que, entre los años 2022 y 2023, fueron un total de 19 entes rectores los que se registraron en Capacita+ y el 84% de ellos (16) reportaron efectivamente a SERVIR la programación de sus capacitaciones a través del registro y difusión de su oferta de capacitación disponible en el portal web. Los entes rectores que cumplieron con el artículo 13º del RGLSC hasta el periodo antes señalado, fueron:

Tabla N° 08: Entes rectores registrados en Capacita+ y que publicaron su oferta 2022-2023

N.º	Nombre del ente rector	Registrado en Capacita+	Difusión de su oferta en Capacita+
1	Autoridad Nacional del Servicio Civil	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
2	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
3	Ministerio de Cultura	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
4	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+

N.º	Nombre del ente rector	Registrado en Capacita+	Difusión de su oferta en Capacita+
5	Ministerio de Economía y Finanzas	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
6	Ministerio de Educación	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
7	Ministerio de Energía y Minas	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
8	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
9	Ministerio de la Producción	Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
10	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
11	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
12	Ministerio del Ambiente	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
13	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
14	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
15	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico- CEPLAN	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
16	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral- SUNAFIL	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
17	Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre- SERFOR	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
18	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento- SUNASS	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
19	Ministerio de Defensa	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+

Elaboración propia. Fuente: Listado de capacitaciones registradas en el 2023 Capacita+

De la tabla anterior podemos observar como a partir de los años 2022-2023, los principales entes rectores de los Sistemas Administrativos del Estado Peruano como el OSCE, CEPLAN, MEF, MINJUS y SERVIR dan cumplimiento al artículo 13° del RGLSC y forman parte del portal Capacita+ para difundir en él la información de la oferta de capacitación que imparten en el marco de su rectoría.

Por su parte, fueron un total de 34 los centros de formación del sector público, entre escuelas de entidades públicas y universidades públicas, que entre los años 2022-2023 se registraron en Capacita+ para dar a conocer su oferta de capacitación disponible. Como se puede apreciar en la siguiente tabla, el 44% (15) publicó efectivamente su oferta de capacitación en el portal dando cumplimiento al 21.2° del RGLSC.

Tabla N° 09: Centros de formación del sector público registrados en Capacita+ y que publicaron su oferta 2022-2023

N.º	Nombre del centro de formación	Tipo de centro de formación	Registrado en Capacita+	Difusión de su oferta en Capacita+
1	Academia de la Magistratura	Escuela de entidad pública	Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
2	Escuela del Ministerio Público		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
3	ESEG JNE		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
4	Escuela Nacional de Archivística		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
5	Escuela Nacional de Control		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
6	Escuela Nacional de Estadística e Informática		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
7	Instituto Geográfico Nacional		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
8	Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo	Universidad pública	Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
9	Universidad Nacional de Jaén		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
10	Universidad Nacional de Juliaca		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
11	Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
12	Universidad Nacional de Tumbes		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
13	Universidad Nacional del Altiplano Puno		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
14	Universidad Nacional del Callao		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
15	Escuela Nacional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	Escuela de entidad pública	Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
16	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
17	Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres- CENEPRED		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
18	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil -SUCAMEC		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
19	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	Universidad pública	Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
20	Universidad Nacional de Ingeniería		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
21	Universidad Nacional Agraria de la Selva		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
22	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
23	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
24	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+

N.º	Nombre del centro de formación	Tipo de centro de formación	Registrado en Capacita+	Difusión de su oferta en Capacita+
25	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco	Universidad pública	Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
26	Universidad Nacional de Huancavelica		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
27	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
28	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
29	Universidad Nacional Hermilio Valdizán		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
30	Universidad Nacional de Moquegua		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
31	Universidad Nacional de Piura		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
32	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas		Registrado en Capacita+	Publicó su oferta en Capacita+
33	Universidad Nacional de Educación Enrique, Guzmán y Valle		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+
34	Universidad Nacional Mayor de San Marcos		Registrado en Capacita+	No publicó en Capacita+

Elaboración propia. Fuente: Capacita+

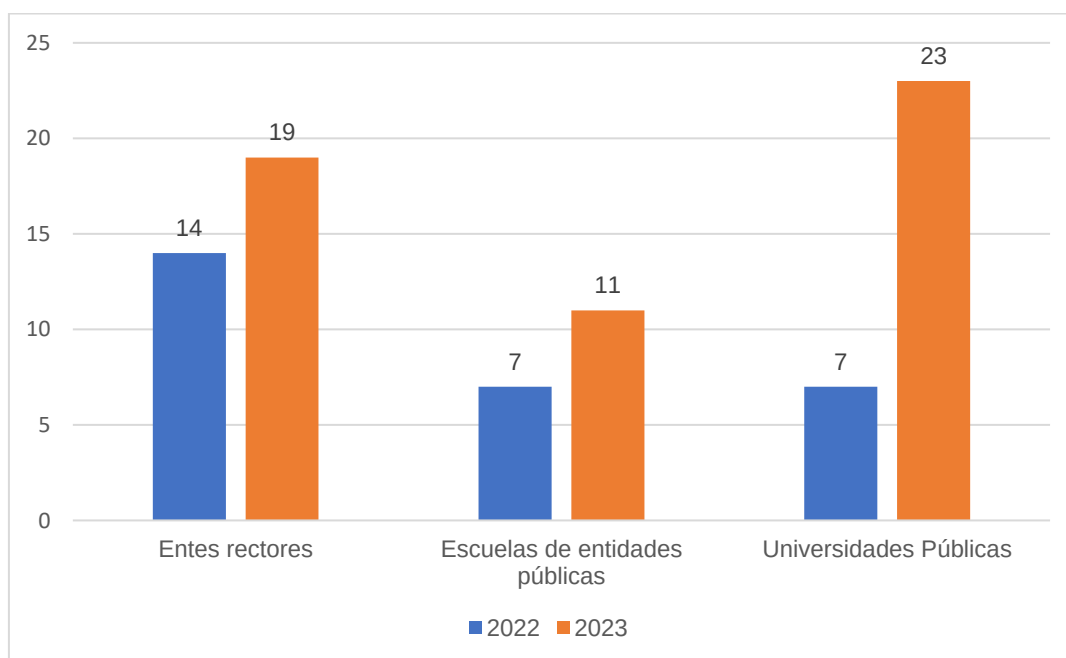
A modo de comparativo, respecto al total de entes rectores y centros de formación del sector público (entre Escuelas de entidades públicas y Universidades Públicas) que formaron parte del catálogo de Capacita+ entre los años 2022 y 2023 para la difusión de su oferta de capacitación, se puede observar que, como producto de la asistencia técnica y gestión de oferta formativa realizada, se dio un notable aumento en el número de entidades que se sumaron al catálogo de Capacita+, más del 100% en universidades públicas, conforme se observa en la tabla y gráfico a continuación:

Tabla N° 10: Entidades registradas en Capacita+ entre los años 2022-2023

Entidades	2022	2023
Entes rectores	14	19
Escuelas de entidades públicas	7	11
Universidades Públicas	7	23
Totales	28	53

Elaboración propia

Gráfico N° 13: Entidades registradas en Capacita+ entre los años 2022-2023



Elaboración propia

- **Resultado Específico 1: La contribución de Capacita+ a la gestión de oferta formativa en las entidades del sector público.**

En atención a lo señalado en los primeros numerales, la gestión de oferta formativa que se desarrolló desde la Gerencia de Desarrollo de Capacidades de SERVIR se enfocó en la difusión de oferta de capacitación disponible para servidores civiles realizada por entidades del sector público, impulsando para ello el registro y difusión a través del portal Capacita+.

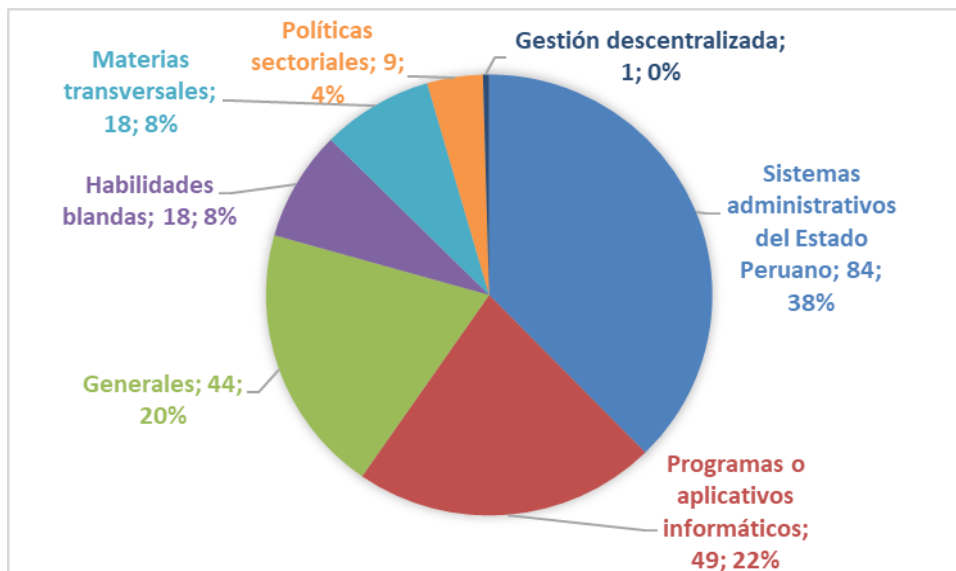
Con la implementación de Capacita+ y su presentación oficial desde agosto 2022, SERVIR **contribuye con la gestión de oferta formativa a través de la difusión** y brinda información sobre la oferta de capacitación disponible para servidores civiles y servidores públicos en general a través del catálogo de capacitaciones actualizado y vigente que difunde el portal. Para ello, la labor de asistencia técnica y seguimiento ha sido fundamental a fin de acompañar a las entidades públicas en el registro de la oferta de capacitación que tienen disponible.

Es importante señalar que incluso desde antes de su presentación oficial, es decir durante la marcha blanca de Capacita+, el portal ya difundía oferta de capacitación dirigida a servidores públicos. Entre abril⁴ y julio del 2022, el portal recibió 223 registros

⁴ Los primeros meses del 2022, enero, febrero y marzo, el sistema informático presentó incidencias que dificultaron el registro y difusión de oferta de capacitación.

de capacitación entre cursos, conferencias, diplomados, entre otros, los mismos que fueron difundidos para conocimiento del público y servidores civiles.

Gráfico N.º 14: Oferta de capacitación registrada de abril a julio 2022 en Capacita+

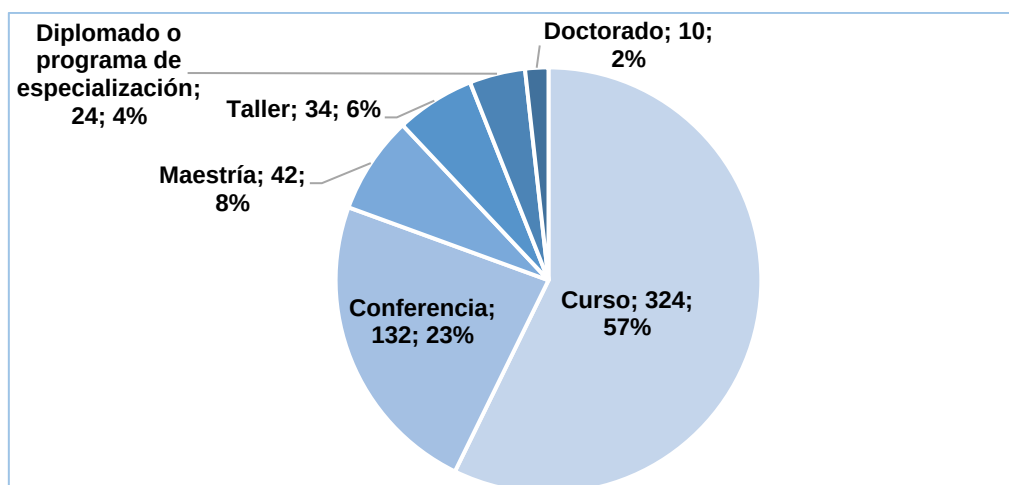


Fuente: Informe final de resultados de la implementación de Capacita+ 2022 (GDCRSC)

A partir de su presentación oficial, Capacita+ difundió de agosto a diciembre 2022 oferta de capacitación de entidades como MINEDU, MINEM, OSCE, ENEI, ENC, ENAP. Algunos de los temas que se difundieron fueron Contrataciones del Estado: Obras Públicas, Control Interno en las Entidades Públicas, Invierte.pe, Sistemas Administrativos del Estado Peruano, entre otros. En total, de agosto a diciembre de ese año, el portal recibió 245 registros de capacitación, habiéndose difundido 218 de ellos.

Ya en el 2023, el sistema informático se encontró operativo y habiendo sido presentado a nivel nacional, el portal fue difundido a través de diferentes estrategias comunicaciones desarrolladas en los numerales anteriores para su posicionamiento y uso efectivo de parte de las entidades del estado proveedoras de capacitación. En ese sentido, como resultado, el portal en el 2023 recibió 566 registros de oferta de capacitación entre cursos, talleres, conferencias, diplomados, maestrías y doctorados, habiendo sido publicados 452 de ellos para su difusión con servidores y entidades públicas. Los temas de capacitación registrados en su mayoría correspondieron al eje temático Sistemas Administrativos del Estado Peruano, seguido de Programas o aplicativos informáticos.

Gráfico N.º 15: Difusión de oferta de capacitación en Capacita+ en el 2023, por tipo de acción de capacitación



Fuente: Informe Cumplimiento de Meta POI 3.2.1. Asistencia técnica para la gestión de la oferta formativa para el sector público, a diciembre 2023. (GDCRSC)

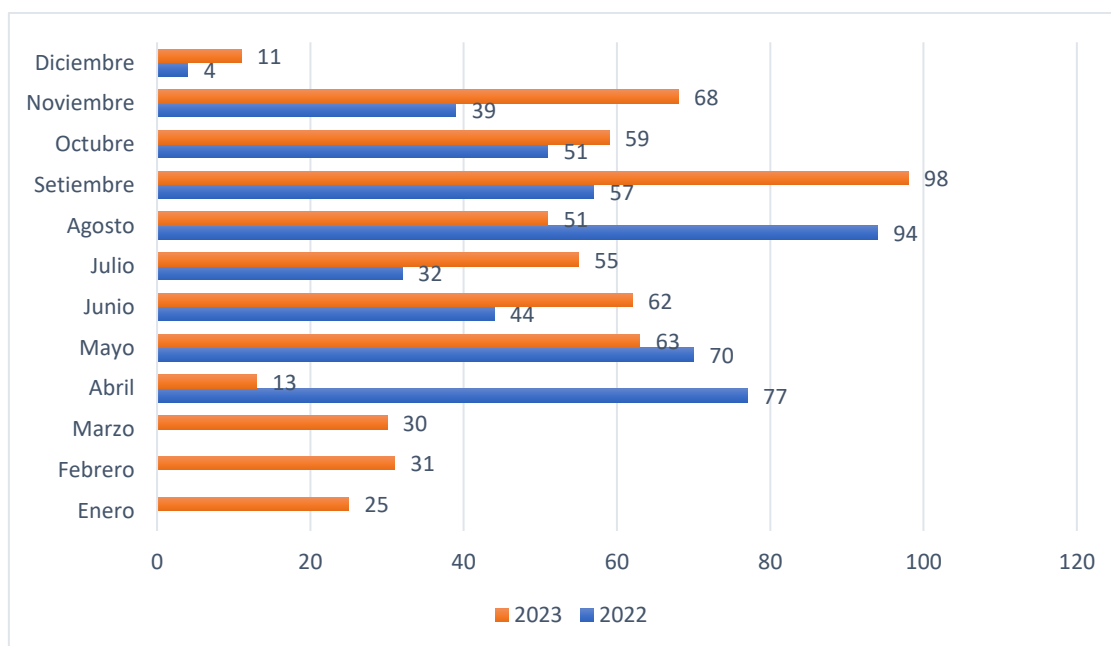
A modo resumen, podemos señalar que, tanto en el 2022 como en el 2023, el principal resultado de la implementación de Capacita+ así como de la asistencia técnica que la GDCRSC brindó a las entidades del sector público a fin de que utilicen esta herramienta en la difusión de su oferta, se vio reflejado en los registros de capacitación que fueron ingresados al portal y que fueron difundidos para conocimiento externo a través del catálogo de capacitaciones publicado en la web.

Tabla N.º 11: Comparativo de oferta de capacitación registrada en el portal Capacita+ 2022-2023, por mes

Mes	2022	2023
Enero	0	25
Febrero	0	31
Marzo	0	30
Abril	77	13
Mayo	70	63
Junio	44	62
Julio	32	55
Agosto	94	51
Setiembre	57	98
Octubre	51	59
Noviembre	39	68
Diciembre	4	11
Total registros	468	566

Elaboración propia. Fuente: Bases de datos GDCRSC

Gráfico N.º 16: Comparativo de oferta de capacitación registrada en el portal Capacita+ 2022-2023, por mes



Elaboración propia

- **Resultado Específico 2: El aporte de Capacita+ al acceso a la información pública sobre oferta de capacitación disponible**

Según lo establecido en la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública, Ley N.º 27806, todas las actividades y disposiciones de las entidades están sometidas al principio de publicidad de acuerdo a lo normado por dicha ley.

A partir de ello, el estado adopta las medidas necesarias para promover la transparencia en la actuación de las entidades públicas, quienes adquieren la obligación de proveer la información sobre los bienes o servicios, que adquiere o brinda, para su difusión pública correspondiente.

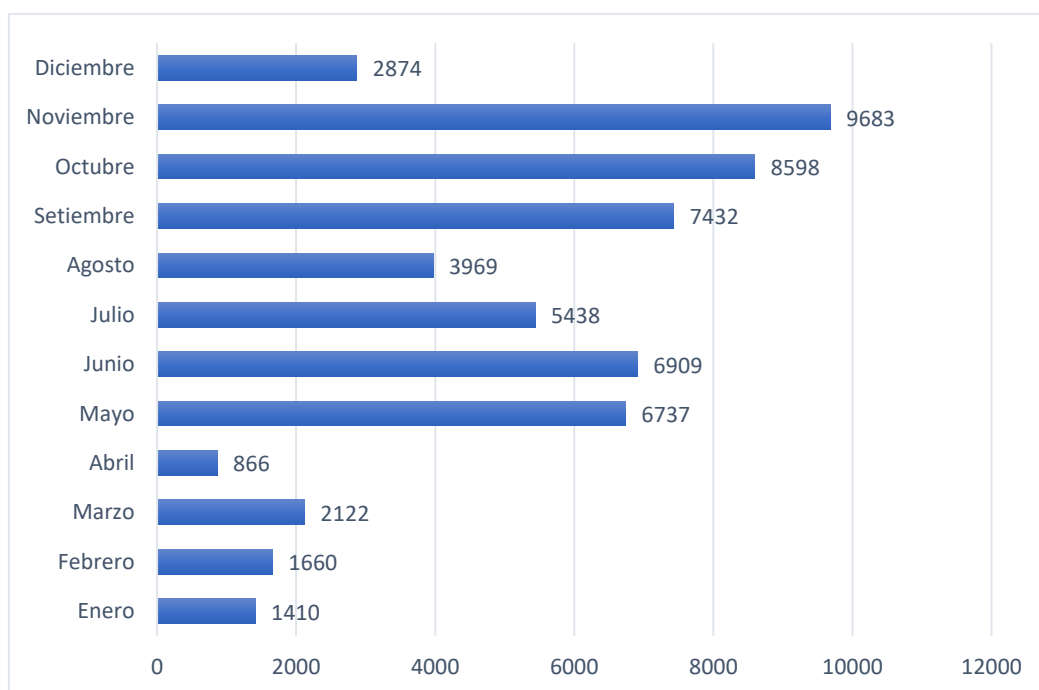
En ese sentido, es importante recordar que durante la implementación de Capacita+ años 2022-2023 las entidades del sector público que han registrado información de su oferta de capacitación para su difusión correspondiente, son entidades que han prestado estas capacitaciones algunas de ellas gratuitas y algunas de ellas también con costo. Generalmente, las universidades públicas han sido las que difunden oferta de capacitación con costo, pero también lo han hecho algunas escuelas de entidades públicas como la Escuela Nacional de Estadística e Informática del INEI,

la Escuela Nacional de Control o el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, SERFOR, inclusive.

En atención a ello, teniendo en cuenta que las entidades públicas desarrollan e imparten capacitaciones utilizando para ello su presupuesto asignado, y siendo un principio de transparencia dar a conocer los servicios que brindan, **la implementación de Capacita+ ha aportado a transparentar la información** sobre las actividades de capacitación que realizan estas entidades, al ser de uso público, consulta abierta y libre acceso, no solo de servidores civiles, servidores públicos o entidades del estado, sino también, público en general que al ingresar a la dirección web pueden conocer el catálogo de capacitaciones disponible.

Por lo antes descrito, asociamos este resultado a las visitas que ha recibido el portal desde su lanzamiento oficial, lo que demuestra que efectivamente servidores civiles, servidores públicos, entidades públicas, y público en general tomaron conocimiento de la oferta de capacitación que SERVIR pone a su disposición. Es preciso señalar que, en noviembre 2022, meses después de su presentación oficial, se instaló al sistema informático de Capacita+ el contador de Google Analytics lo que permitió durante todo el 2023 realizar el seguimiento a las métricas de visitas al portal, mostrando los resultados a continuación:

Gráfico N.º 17: Visitas al portal Capacita+ en el 2023



Elaboración propia. Fuente: GDCRSC

En relación al 2022, que de acuerdo a la medición de Google Analytics el portal habría recibido un total de 1782 visitas, el crecimiento al 2023 fue notable al mostrar que al cierre de año, **la dirección web de Capacita+** ubicada en <https://capacitamas.servir.gob.pe/> **recibió como total anual 57 698 visitas**, un crecimiento de más de 50mil visitas respecto al año anterior. Este alcance fue resultado de la masiva difusión realizada al portal web producto del desarrollo y diseño de herramientas para posicionar la marca y darla a conocer al público objetivo.

Así también, podemos mencionar que la oferta de capacitación difundida por SERVIR en el 2023 generó alto impacto entre los usuarios visitantes del portal. Fue posible identificar que capacitaciones difundidas fueron las más vistas por los servidores, entidades públicas o público en general que visitó Capacita+. De la difusión realizada en todo el 2023, se identificó que las ofertas de capacitación publicadas por la Escuela del Ministerio Público, la Escuela Nacional de Administración Pública de SERVIR o la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, se encontraron entre las más vistas.

Tabla N.º 12: Ranking de 5 capacitaciones difundidas por SERVIR en Capacita+, más vistas durante el 2023

Entidad	Capacitación	Nro. de visitas	Año de difusión
Escuela del Ministerio Público	Curso Gestión Pública	462	2023
SERVIR	Curso el ABC de la Gestión Pública	453	2023
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa	Maestría en Gerencia de Estado y Administración Pública	414	2023
SERVIR	Curso: Gestión Pública con Enfoque de Género	339	2023
Escuela del Ministerio Público	Curso Ofimática	317	2023
SERVIR	Programa de Especialización en procesos de promoción de la inversión privada para el desarrollo de infraestructura y servicios públicos.	316	2023

Elaboración propia. Fuente: Base de datos GDCRSC

- **Resultado Específico 3: La importancia de Capacita+ en la organización y gestión de la información en las entidades públicas, en relación a las capacitaciones que tienen disponibles para su difusión con entidades y servidores del sector público**

Como lo señalamos también en la descripción de la problemática, una vez establecida la responsabilidad de los entes rectores y centros de formación del sector público en los artículos 13° y 21.2° del Reglamento, desconocían el medio o procedimiento a través del cual reportarían a SERVIR la información sobre la programación y ejecución de sus capacitaciones.

En este contexto, en el 2022 la GDCRSC inicia la implementación de la gestión de oferta formativa en entidades públicas encontrando que muchas de ellas no realizaban una organización efectiva de la información de sus capacitaciones impartidas y en algunos casos, la difusión que realizaban de las mismas era limitada en sus canales institucionales que no siempre llegaban a servidores públicos a nivel nacional.

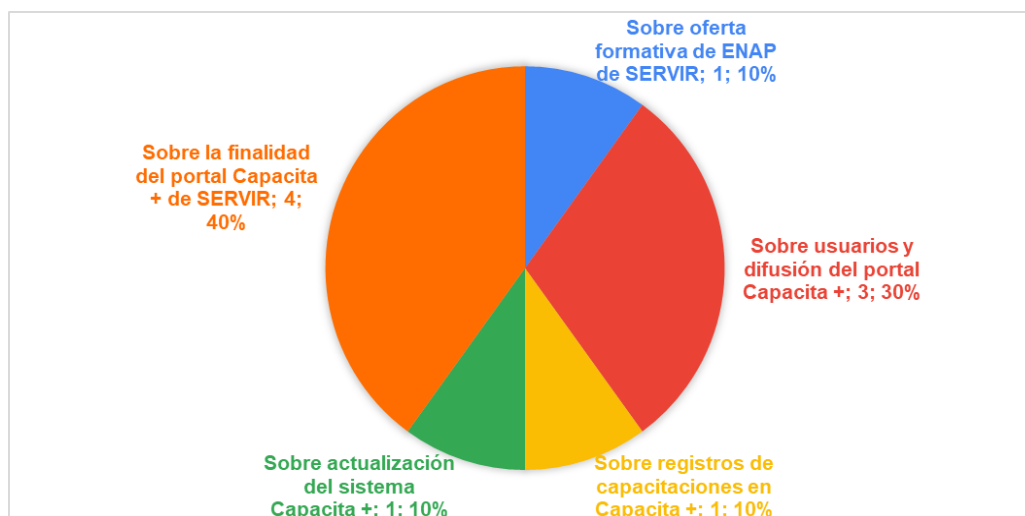
Teniendo en cuenta esta deficiencia, una de las principales estrategias implementadas por la Gerencia de Capacidades para fomentar el uso de Capacita+ como principal herramienta para la difusión de oferta formativa en las entidades del sector público fue la asistencia técnica personalizada y permanente que se brindó en el periodo 2022-2023 a los usuarios de las entidades públicas que se registraban en el sistema a fin de acompañarlos en la organización y difusión de sus capacitaciones.

Esta asistencia técnica permitió que los usuarios, quienes adquirirían accesos al sistema informático, se familiaricen con las diferentes funcionalidades de la herramienta además de comprender la importancia de la publicación permanente de información sobre oferta de capacitación actualizada que servirá de insumo tanto para oficinas de recursos humanos del estado en todo el país que se encuentren elaborando sus PDP como para servidores civiles y servidores públicos que buscan fortalecer sus conocimientos a través de la capacitación.

a) Asistencia técnica en el 2022

En este periodo, fue parte de la asistencia técnica brindada, la atención de consultas a las entidades respecto a los diferentes procedimientos del portal, así como la asesoría realizada a las mismas para el uso del portal. El primer trimestre del 2022 el sistema informático reportó dificultades por lo que esta actividad recién inició en abril en el primer contacto con entidades y usuarios a quienes se les daba a conocer los pasos a seguir para registrarse en el portal, así como los pasos a seguir para registrar oferta de capacitación disponible, absolviendo sus principales consultas sobre el sistema, entre otros temas abordados en esta etapa.

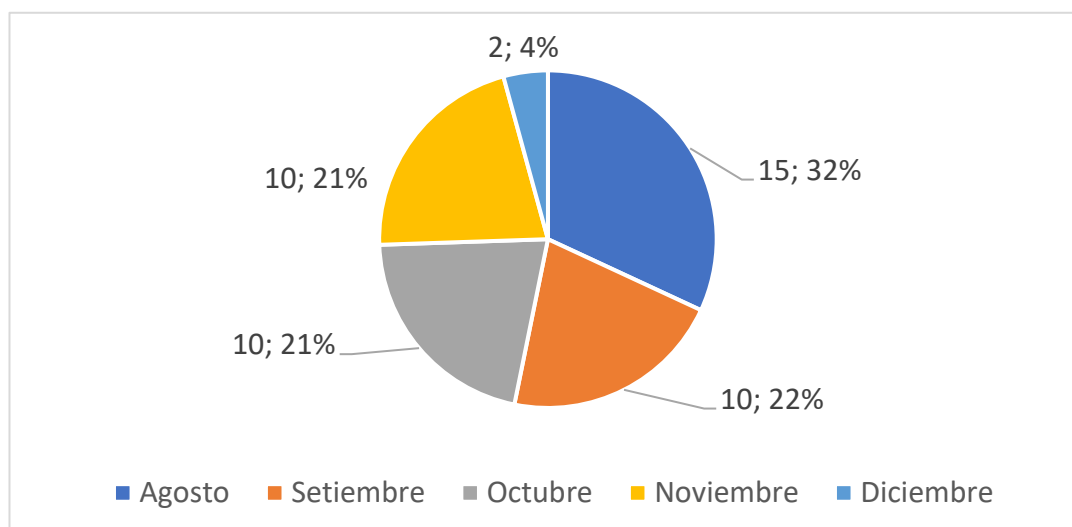
Gráfico N.º 18: Consultas Capacita+ atendidas durante la marcha blanca de abril a julio 2022



Fuente: Informe de resultados de la implementación de Capacita+ en el 2022 y próximos pasos (GDCRSC, 2022)

Una vez presentado oficialmente el portal, el acompañamiento y asistencia técnica brindada por la GDCRSC aumentó en cantidad de entidades que recibieron este asesoramiento para difundir su oferta de capacitación en el portal. Entre agosto y diciembre del 2022, desde SERVIR se brindó asistencia técnica sobre el portal a entidades como el MEF, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el MINJUSDH, el MINEDU, la Universidad Nacional del Callao, la SUNAFIL, la Universidad Nacional Federico Villarreal, entre otros.

Gráfico N.º 19: Asistencias técnicas Capacita+ por mes, de agosto a diciembre 2022



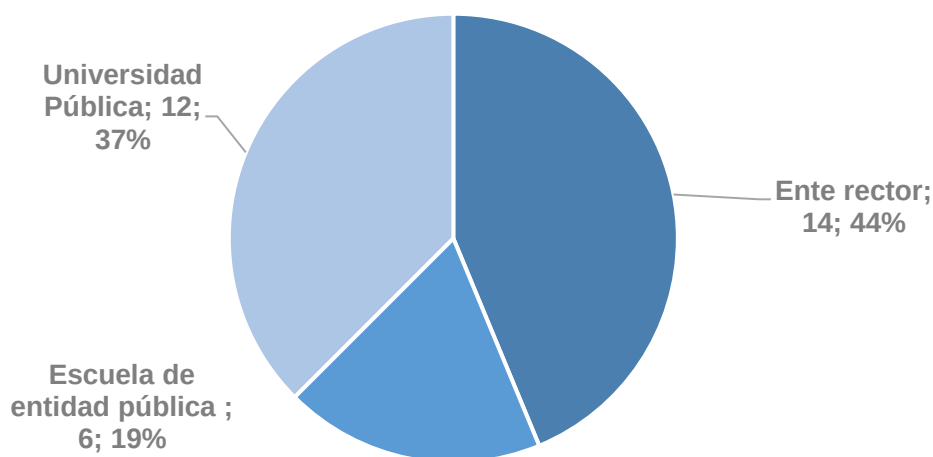
Fuente: Informe de resultados de la implementación de Capacita+ en el 2022 y próximos pasos (GDCRSC, 2022)

b) Asistencia técnica en el 2023

En el 2023, ya con el portal Capacita+ presentado de manera oficial, se caracterizó la asistencia técnica brindada desde la Gerencia de Capacidades de SERVIR, diferenciándola para este año en asistencia técnica metodológica y asistencia técnica de soporte, según los temas tratados durante el acompañamiento a la entidad, o según el procedimiento seguido, entre otros factores.

Respecto a la asistencia técnica metodológica, que consistía en orientar a las entidades al diseño de sus capacitaciones alineadas a la demanda del sector público, los resultados mostraron que de enero a diciembre 2023 un total de 32 centros de formación con registro aprobado en Capacita+ recibieron asistencia técnica en enfoque metodológico: *12 universidades, 14 entes rectores y 6 escuelas de entidades públicas*. Cabe precisar que estas mismas entidades recibieron también asistencia técnica de soporte por lo que serán igualmente contabilizadas en el siguiente tipo de asistencia.

Gráfico N.º 20: Entidades que han recibido asistencia técnica en enfoque metodológico en el 2023, por tipo de entidad



Fuente: Informe Cumplimiento de Meta POI 3.2.1. Asistencia técnica para la gestión de la oferta formativa para el sector público, a diciembre 2023. (GDCRSC)

En relación a la asistencia técnica de soporte, está consistió en acompañar operativamente a las entidades públicas para el uso del sistema informático Capacita+ en sus diferentes funcionalidades además de asistir a la entidad durante la identificación de alguna incidencia o falla del sistema informático. De esa forma, la Gerencia de

Capacidades de SERVIR se aseguraba por el normal funcionamiento del sistema y la continuidad del registro y difusión de oferta de capacitación disponible.

Durante el 2023 la GDCRSC brindó asistencia técnica de soporte a 50 entidades con registro aprobado en Capacita+: *22 universidades, 10 escuelas de entidades públicas, 18 entes rectores*. Importante señalar que, en este periodo, las entidades podían recibir más de 1 asistencia técnica de soporte al tratarse de múltiples procedimientos o pasos a seguir en el sistema. Es así que la GDCRSC clasificó las asistencias técnicas de soporte según la temática abordada: *a) Registro de oferta de capacitación, b) Procedimientos varios Capacita+, c) Registro de nuevo centro de formación, d) Registro de contactos y/o dependencias y/o usuarios, y e) Atención de incidencias*

Tabla N.º 13: Total de entidades que han recibido asistencias técnicas de soporte, por tipo de asistencia, a diciembre 2023

Tipo de asistencia técnica de soporte	Total de asistencias	Total de entidades que recibieron la asistencia
Registro de oferta de capacitación	96	32
Procedimientos Capacita+	91	36
Registro de nuevo centro de formación	51	25
Registro de contactos y/o dependencias y/o usuarios	20	12
Atención de incidencias	9	8
Total general	267	*

Fuente: Informe Cumplimiento de Meta POI 3.2.1. Asistencia técnica para la gestión de la oferta formativa para el sector público, a diciembre 2023. (GDCRSC)

Así también, la asistencia técnica y acompañamiento brindado por la GDCRSC no se limitó únicamente a entidades con registro aprobado en Capacita+. En el proceso de convocatoria contacto y gestiones con los centros de formación del sector público para su registro en el portal, la Gerencia de Capacidades acompañó técnicamente en reuniones de negociación con las entidades que aún no implementaban de la gestión de su oferta a través del portal diseñado por SERVIR. Por otro lado, la Gerencia también brindó asistencia técnica a oficinas de recursos humanos de entidades públicas o servidores civiles que consultaron sobre el catálogo de capacitaciones publicado en Capacita+.

Tabla N.º 14: Entidades que recibieron asistencia técnica de SERVIR sin estar registrados en Capacita+

Tipo de entidad	Resultado
Entidades que recibieron asistencia técnica de SERVIR en el 2023 sin estar registradas en Capacita+	Fueron 11 las entidades que recibieron asistencia técnica para su registro como centro de formación en el portal como la PCM, el MIDAGRI, el MINSA, CONCYTEC, la UNFV, entre otros.
Entidades que recibieron asistencia técnica de SERVIR en el 2023 en temas relacionados a la oferta y al catálogo de capacitaciones publicado en Capacita+	Fueron 7 las entidades que recibieron asistencia técnica sobre la oferta de capacitación publicada en el portal, entre ellas la SUNAT, la Marina de Guerra del Perú, GORE Callao, GORE Pasco, entre otros.

Elaboración propia. Fuente: Informe Cumplimiento de Meta POI 3.2.1. Asistencia técnica para la gestión de la oferta formativa para el sector público, a diciembre 2023. (GDCRSC)

En atención lo descrito, el principal resultado del 2023 relacionado a la asistencia técnica en gestión de oferta formativa desarrollada por la GDCRSC se vio reflejado en el cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional-POI- de SERVIR de ese año, que consideró a la Gestión de Oferta Formativa en su actividad operativa 3.2.1. teniendo como meta física el número de entidades que recibían asistencia técnica para dicho fin⁵. Con la implementación de Capacita+ y la gestión de oferta formativa desarrollada con entidades públicas, la meta física a diciembre 2023 fue lograda exitosamente conforme lo reportó la GDCRSC.

Tabla N.º 15: Cumplimiento de la A.O. 3.2.1. del POI SERVIR del 2023

Indicador	Unidad de medida	Tipo de meta	Meta POI 2023	Logro 2023
Número de entidades que reciben asistencia técnica para la gestión de la oferta formativa para el sector público	Entidad	Física	50	50

Fuente: Informe Cumplimiento de Meta POI 3.2.1. Asistencia técnica para la gestión de la oferta formativa para el sector público, a diciembre 2023. (GDCRSC)

⁵ <https://app.ceplan.gob.pe/ConsultaCEPLAN/consulta/default.aspx?v=2023&ap=ActProv>

V.

CONCLUSIONES

- En el presente Trabajo de Suficiencia Profesional se analizó la implementación del portal Capacita+ realizada por SERVIR para impulsar la Gestión de oferta formativa en las entidades públicas a través de la difusión de información sobre la programación de capacitaciones brindadas por entes rectores de los sistemas administrativos y centros de formación del sector público, en temas relacionados a la Gestión Pública y/o afines.
- La implementación de Capacita+ aporta al fortalecimiento del proceso de capacitación que forma parte de uno de los 7 subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH), a través de la difusión de oferta formativa en el sector público que permitirá mejorar el desempeño de los servidores civiles mediante la capacitación, ejecutando estas acciones para el cierre de brechas de conocimiento en el sector público, fomentando así el desarrollo profesional del servidor lo que a su vez le permitirá aspirar a una progresión en la carrera administrativa dentro del sector público.
- En esa misma línea, el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los recursos humanos del estado a través de la capacitación permite aumentar los niveles de eficacia y eficiencia en los servicios prestados a la ciudadanía beneficiando directamente a la población que verá atendida sus necesidades mediante una mejor actuación y respuesta del aparato estatal, por lo que el desarrollo e implementación de Capacita+ se convierte en un principal insumo de información necesaria para que los servidores públicos desarrollen estas competencias mejorando su desempeño en la administración pública.
- Por otro lado, el desarrollo e implementación de Capacita+ refleja las acciones ejecutadas por SERVIR enmarcadas en el cumplimiento del Objetivo Prioritario 2 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 que hace referencia a mejorar la gestión interna de las entidades públicas, específicamente en lo relacionado al

lineamiento 2.8 relacionado a fortalecer las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores civiles, situación que desencadenará en la creación de valor público y atención oportuna de las necesidades de la ciudadanía durante los servicios prestados por los servidores públicos en el estado.

- Es así que, en el presente trabajo de suficiencia profesional se realizó el análisis de la implementación del portal Capacita+ de SERVIR en el periodo comprendido desde febrero 2022 hasta diciembre 2023, con un diseño de investigación de enfoque cualitativo con método de investigación acción, teniendo como instrumento el análisis documental de la estrategia y procedimiento realizado por la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil para el cumplimiento de la función establecida a SERVIR en el artículo 21.3° del Reglamento relacionada a la difusión de oferta formativa dirigida a servidores civiles.
- Conforme se describe, Capacita+ inició su implementación con la ejecución de una fase previa denominada marcha blanca, seguida de la presentación pública del portal Capacita+ a entidades públicas, servidores civiles, servidores públicos y público en general. Posterior a su presentación oficial, la herramienta fue presentada a centros de formación del sector público a través de asistencias técnicas que permitieran su identificación con las diferentes funcionalidades del sistema informático. De forma paralela, se realizó la masiva difusión de la herramienta en canales institucionales y/u otros medios para su posicionamiento como producto de SERVIR desarrollado para la difusión oficial de capacitaciones en el sector público.
- Capacita+ ha permitido no solo el cumplimiento de la normativa, sino también introduce el nuevo término de Gestión de oferta formativa en las entidades públicas al convertirse en el procedimiento a través del cual las entidades del estado proveedoras de capacitación difunden su oferta de capacitación disponible de manera pública y oportuna permitiendo que la información de las capacitaciones que imparten alcancen tanto a entidades que implementan el proceso de capacitación, como a servidores que buscan el fortalecimiento de sus competencias a través de la capacitación.

- A lo largo del periodo descrito, la Gerencia de Desarrollo de Capacidades de SERVIR, implementó entre sus diferentes actividades, la asistencia técnica en gestión de oferta formativa para la implementación de Capacita+. El portal Capacita+ ha logrado diferentes resultados, desde ser una herramienta para el cumplimiento de la responsabilidad de SERVIR en materia de capacitación en el sector público, seguido de ser una herramienta que permita el acceso a la información pública ágil, organizada y de manera permanente, hasta implementar una actividad nueva denominada asistencia técnica en gestión de oferta formativa que acompaña a entidades del sector público que brindan capacitaciones para la difusión de las mismas y su alcance a más servidores civiles y servidores públicos del país.
- Como resultado de la gestión de oferta formativa y la difusión de oferta de capacitación en el periodo descrito, Capacita+ recibió entre el 2022-2023 alrededor de 1030 registros de capacitación en el sistema para su difusión con entidades y servidores civiles a través de la dirección web <https://capacitamas.servir.gob.pe/> alcanzando, en el 2023, un aprox. de 57mil visitas al portal como total anual.

VI.

RECOMENDACIONES

- Si bien, la implementación de Capacita+ actualmente permite a SERVIR cumpla con su función establecida en el artículo 21.3° del Reglamento, para los entes rectores y centros de formación del sector público, que también tienen responsabilidades que cumplir según lo señalado en los artículos 13° y 21.2°, no se encuentra formalizado en los documentos que rigen el proceso de capacitación al presente, que Capacita+ es el medio a través del cual deben reportar a la entidad la programación y ejecución de sus capacitaciones. Ello ha sido un limitante para la Gerencia de Desarrollo de Capacidades en cuanto a la implementación de la gestión de oferta formativa en estas entidades al no haber recibido respuesta de muchas de ellas, por lo que la primera recomendación sería para SERVIR desde donde se debe *formalizar normativamente a la herramienta* para

conocimiento y uso masivo de entidades públicas que son proveedoras de capacitación.

- En el proceso de formalización normativa de Capacita+ como la herramienta que permitirá la gestión de oferta formativa en las entidades públicas, se recomienda establecer *responsabilidades administrativas* para que las entidades proveedoras de capacitación cumplan con reportar de manera oportuna la programación de sus capacitaciones. Al no contar con una responsabilidad administrativa de la entidad el segundo gran limitante durante estos primeros años de implementación de Capacita+, descritos en el presente informe, ha sido la falta de compromiso y disponibilidad de las entidades para utilizar la herramienta.
- La difusión de Capacita+ sigue siendo limitada. Si bien se ha descrito que Capacita+ permite a SERVIR poner a disposición de las entidades información sobre la oferta de capacitación disponible, oferta estandarizada y priorizada para el fortalecimiento de competencias de los servidores civiles, la difusión que se hizo a la herramienta tuvo alcance sólo a páginas institucionales o redes sociales institucionales de la entidad. La tercera recomendación sería el *desarrollo de un servicio en gob.pe* dedicado exclusivamente a la gestión de oferta formativa que realiza la Gerencia de Desarrollo de Capacidades de SERVIR en donde se dé a conocer todo el camino recorrido por la entidad para implementar la herramienta además del rol que cumplen los principales actores de la gestión de oferta formativa, resultados, entidades que reportan a SERVIR sus capacitaciones, las capacitaciones más vistas, los temas de capacitación más publicados, entre otros temas relacionados, a fin de que los servidores del estado, de cualquiera de sus tres niveles o sectores, reconozca la función de SERVIR y la herramienta diseñada para dicho fin.

VII.

BIBLIOGRAFÍA

- LEY N.º 30057, Ley del Servicio Civil
- DECRETO SUPREMO N.º 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil
- RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N.º 141-2016-SERVIR-PE, que aprueba la “Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”
- DECRETO LEGISLATIVO N.º 1023, que aprueba la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil
- PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2027 AMPLIADO de la Autoridad Nacional del Servicio Civil
- DECRETO SUPREMO N.º 062-2008-PCM que aprueba el REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (2008) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil
- RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N.º 027-2010-SERVIR-PE, que aprueba el MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (2010) de SERVIR
- “EL SERVICIO CIVIL PERUANO” (2012), SERVIR
Recuperado de:
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1205586/SERVIR -
_El_servicio_civil_peruano - Cap1.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1205586/SERVIR_-_El_servicio_civil_peruano_-_Cap1.PDF)
- DECRETO SUPREMO N.º 009-2010-PCM se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1025
- REGLAMENTO DEL DECRETO LEGISLATIVO N.º 1025
- INFORME N.º 007-2020-SERVIR-IMV, GDCRSC, SERVIR (2020)
Acceso a la información pública- SERVIR
- INFORME N.º 000025-2022-SERVIR-GDCRSC-IMV
Acceso a la información pública- SERVIR

- El sentido de la investigación cualitativa
Cotán Fernández Almudena (2016, p 39)
Recuperado de:
https://www.ceuandalucia.es/escuelaabierta/pdf/articulos_ea19/EA19-sentido.pdf
- La investigación-acción: una propuesta para la formación y titulación en las carreras de Educación Inicial y Primaria de una institución de educación superior privada de Lima
Cabrera Morgan Liza (2017, p 143)
Recuperado de:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v26n51/a07v26n51.pdf>
- INFORME N.º 00004-2021-SERVIR-GDCRSC-MCP
Acceso a la información pública- SERVIR
- INFORME FINAL DE RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE CAPACITA+ 2022
Acceso a la información pública- SERVIR
- INFORME N.º 000014-2023-SERVIR-GDCRSC-PSF, INFORME CUMPLIMIENTO DE META POI 3.2.1. ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA PARA EL SECTOR PÚBLICO, A DICIEMBRE 2023
Acceso a la información pública- SERVIR
- POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030, Versión amigable
Recuperado de:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5341193/3453139-version-amigable-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf?v=1698425520>