

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N.º 001-004-00004579

Lima, 31 de marzo de 2021.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Edicto N.º 225, se creó el Servicio de Administración Tributaria – SAT, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del SAT, aprobado mediante Ordenanza N.º 1698, modificada por la Ordenanza N.º 1881, la Jefatura del Servicio de Administración Tributaria tiene como principal objetivo dirigir, controlar y supervisar el funcionamiento de la Entidad. Asimismo, el literal c) del artículo 13 de la citada norma señala que la referida jefatura tiene entre sus funciones específicas la de aprobar los planes propuestos que requieran de su suscripción por normatividad;

Que, mediante Decreto Supremo N.º 040-2014-PCM, se aprueba el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, Ley N.º 30057, el cual establece en su artículo 12, que las Oficinas de Recursos Humanos, son las responsables de conducir la capacitación en su Entidad; en virtud a ello, la planifican, ejecutan y evalúan;

Que, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 141-2016-SERVIR-PE, la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR formalizó la aprobación de la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas”, la misma que en el punto 6.4 de su acápite 6 desarrolla el Ciclo del Proceso de Capacitación, siendo la primera etapa de dicho ciclo la Etapa de Planificación, la cual está constituida por cuatro fases;

Que, por su parte, en el numeral 6.4.1.4 del acápite 6 de la citada directiva se regula la Fase 4 de la Etapa de Planificación denominada “Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas - PDP”, la cual precisa que el Plan de Desarrollo de las Personas es el instrumento de gestión para la planificación de las Acciones de Capacitación de cada entidad. Asimismo, señala que su elaboración se da a partir del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, que tiene una vigencia anual y que se aprueba mediante resolución del titular de la entidad hasta el 31 de marzo de cada año;



Que, en virtud de la normativa glosada, mediante Memorando N.º D000271-2021-SAT-GRH, del 31 de marzo de 2021, la Gerencia de Recursos Humanos adjunta el expediente del Plan de Desarrollo de las Personas - PDP 2021, y solicita se emita la respectiva resolución jefatural que disponga su aprobación;

Que, adicionalmente, conforme a lo establecido en el literal b) del numeral 6.4.1.1 del acápite 6 de la referida Directiva, el Comité de Planificación de la Capacitación del SAT para el periodo 2021 - 2023, conformado mediante Resolución Jefatural N.º 001-004-00004564, ha validado el Plan de Desarrollo de las Personas 2021, tal como se evidencia del Acta N.º 725-081-00000003, de fecha 29 de marzo de 2021;

Que, en ese sentido, resulta necesario aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas del Servicio de Administración Tributaria - PDP SAT 2021;

Estando a lo dispuesto en el artículo 12 y el inciso c) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones del SAT, aprobado mediante Ordenanza N.º 1698, modificada por la Ordenanza N.º 1881; así como la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas", aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 141-2016-SERVIR-PE;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas del Servicio de Administración Tributaria - PDP SAT 2021, que en Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2º.- Remitir copia de la presente resolución y su Anexo a la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR y a la dirección de correo electrónico: pdp@servir.gob.pe; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 8.3 de la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas", aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 141-2016-SERVIR-PE.

Artículo 3º.- Encargar al responsable del Portal de Transparencia del SAT la publicación de la presente resolución en la página Web de la Entidad: www.sat.gob.pe.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Godofredo Daniel Sheron Cabezas
Jefe (e) del Servicio de Administración Tributaria



PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS

2
0
2
1



ÁREA FUNCIONAL DE BIENESTAR Y DESARROLLO
DE PERSONAL

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

CONTENIDO

1	ASPECTOS GENERALES	2
1.1	Marco Estratégico Institucional	2
1.1.1	Misión	2
1.1.2	Estrategias Institucionales	2
1.1.3	Estructura Orgánica	2
2.	PROCESO DE CAPACITACIÓN – ETAPA DE PLANIFICACIÓN	4
2.1.	Número de Servidores Civiles	4
2.2.	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación – DNC	4
2.3.	Comité de la Planificación de la Capacitación.....	4
2.4.	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación – DNC.....	5
3.	ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS – PDP	6
3.1.	Finalidad	6
3.2.	Las acciones de capacitación.....	7
3.3.	Resultado del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación - Matriz PDP ...	8
3.4.	Evaluación de la Capacitación.....	9
3.5.	Distribución Presupuestal	9
4.	ANEXOS	11

PRESENTACIÓN

El Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, creado mediante los Edictos N° 225 y N° 227 y modificatorias, aprobados por el Concejo Metropolitano de Lima y publicados el 17 de mayo y 04 de octubre de 1996, respectivamente; cuenta con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera.

Asimismo, el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, tiene como finalidad organizar, administrar, fiscalizar y recaudar todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, así como cumplir con las expectativas de los servicios prestados a los ciudadanos.

En cumplimiento de la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, aprobada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, se debe elaborar y presentar el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

Con ese propósito, el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP (2021) del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT ha sido elaborado teniendo en consideración las medidas de prevención del contagio de la COVID-19 que recomienda que la modalidad de las capacitaciones sea virtual. Asimismo se ha tenido como referencia los diversos insumos de capacitación que promuevan el cumplimiento de las estrategias institucionales establecidas en el Marco Estratégico Institucional (2020- 2023) en concordancia con la Política de Modernización del Estado.

En ese sentido, el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP (2021) del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, constituye un instrumento fundamental que permitirá el cierre de brechas y/o desarrollo de competencias o conocimientos generando el fortalecimiento integral de sus recursos humanos, para así contribuir al logro de los estrategias institucionales y mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos.

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 Marco Estratégico Institucional

1.1.1 Misión

“Recaudar ingresos por conceptos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de un servicio eficiente y de calidad, orientado al ciudadano”.

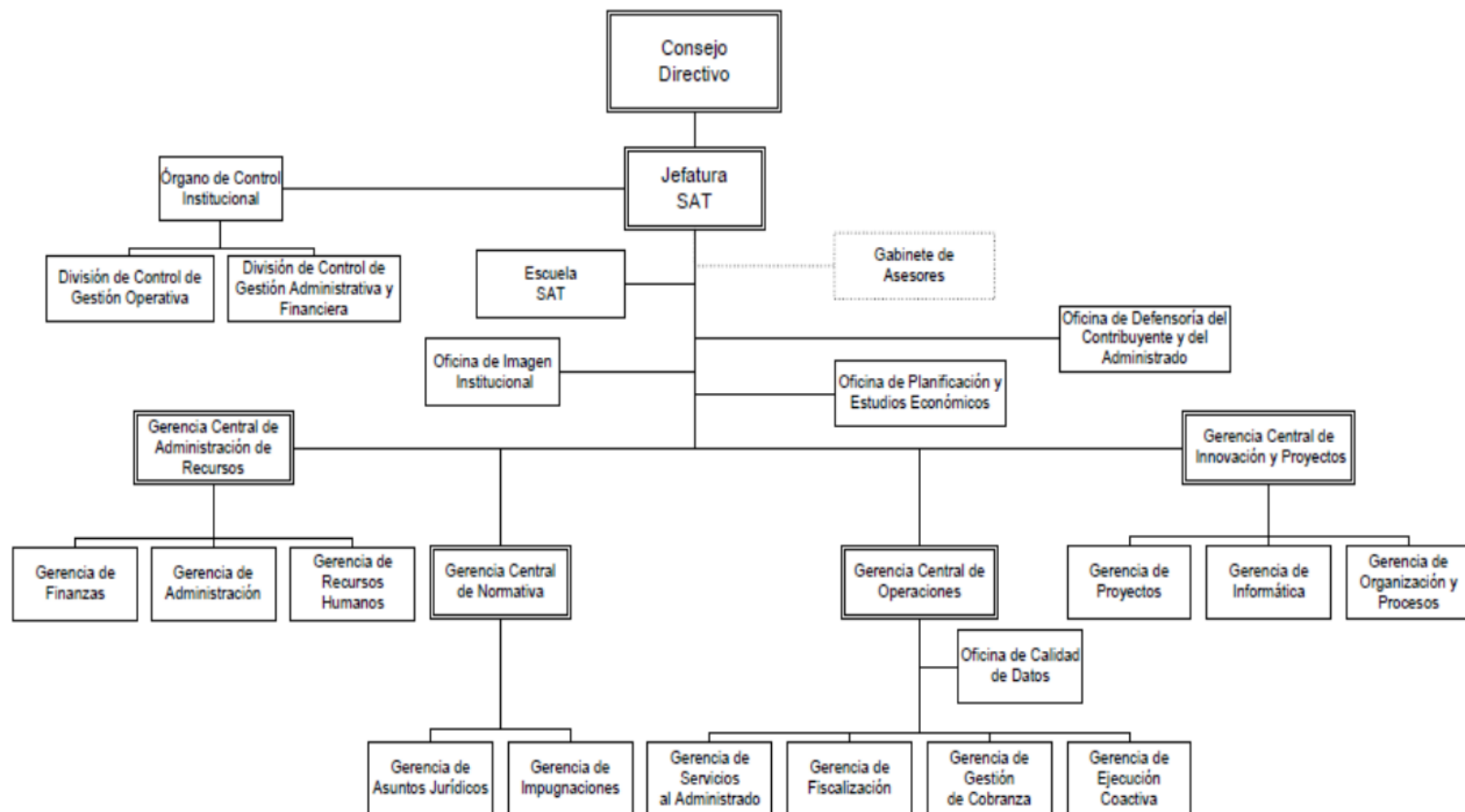
1.1.2 Estrategias Institucionales

EI.01 – Recaudación Tributaria y No Tributaria permanente y efectiva en el Servicio de Administración Tributaria de Lima.

EI.02 – Prestación de Servicios acorde a las expectativas de los Usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima.

EI.03 – Gestión eficiente de los Procesos del Servicio de Administración Tributaria de Lima en el Marco de la Modernización del Estado.

1.1.3 Estructura Orgánica



2. PROCESO DE CAPACITACIÓN – ETAPA DE PLANIFICACIÓN

El Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2021 es aplicado a todos los servidores/as que laboren en los Órganos y/o Unidades Orgánicas del Servicio de Administración Tributaria de Lima –SAT.

2.1. Número de Servidores/as Civiles

Las disposiciones contenidas en el presente Plan de Desarrollo de las Personas 2021, tendrán alcance a todos los servidores/as comprendidos en los diferentes regímenes de contratación laboral.

Al marzo del 2021, el SAT de Lima cuenta con un total de ochocientos diez servidores, los cuales se distribuyen de acuerdo al siguiente detalle:

RÉGIMEN LABORAL	Nº SERVIDORES CIVILES
D.L. 1057	431
D.L. 728	315
TOTAL GENERAL	746

* Fuente: A.F. de Administración de Personal, marzo 2021.

2.2. Sensibilización:

La Gerencia de Recursos Humanos ha difundido, a través de sus canales internos, la importancia del proceso de capacitación, resaltando el rol que tiene la Gerencia de Recursos Humanos, el Comité de la Planificación de la Capacitación y de los servidores.

2.3. Comité de la Planificación de la Capacitación:

A través de la Resolución Jefatural N° 001-004-004564, se aprobó la conformación del Comité de la Planificación de la Capacitación para el periodo (2021- 2023), el cual está integrado por:

- El Gerente de Recursos Humanos, en calidad de presidente.
- El Jefe de la Oficina de Planificación y Estudios Económicos.
- El Gerente Central de Operaciones, representante de la Alta Dirección.
- Marco Antonio Laureano Marroquín Valdiviezo, representante titular de los servidores civiles.
- Jaqueline Manuela Walters Julca, representante suplente de los servidores civiles.

2.4. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación – DNC

Es un proceso sistemático, que tiene como fin recolectar, identificar y priorizar necesidades de capacitación a partir de las estrategias institucionales, con el propósito de determinar las acciones de capacitación que se ejecutarán durante el ejercicio 2021, para cuyo efecto se utilizó el formato “Matriz de Requerimiento de Capacitación 2021” (Anexo N° 01).

A continuación detallamos las actividades que se desarrollaron para la realización del diagnóstico de necesidades de capacitación:

- a) Se realizó un mapeo institucional, identificando por cada Órgano y/o Unidad Orgánica, las Áreas Funcionales que la conforman, a fin de contemplar en el diagnóstico a todos los servidores/as del SAT.
- b) Se elaboró la “Matriz de Requerimiento de Capacitación” (Anexo 01) con un instructivo para el correcto llenado.
- c) Se solicitó a cada Gerente/ Jefe, designar a un “Coordinador de Capacitación” por cada Área Funcional, Unidad Orgánica y/o Órgano, según corresponda.
- d) La Gerencia de Recursos Humanos – Área Funcional de Bienestar brindó asistencia sobre el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación con todos los responsables designados, dándoles a conocer el Proceso de Capacitación, la línea de trabajo por Gerencia/ Oficina, el Rol de la Gerencia de Recursos Humanos, el uso de la herramienta “Matriz de Requerimiento de Capacitación 2021” y el plazo de presentación.
- e) La fase de consolidación y priorización de las Matrices de Requerimientos entre las distintas Áreas Funcionales se realizó en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos, y se llevó a cabo de acuerdo al siguiente detalle:



3. ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS – PDP

3.1. Finalidad

El Plan de Desarrollo de las Personas Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, tiene por finalidad desarrollar habilidades y cerrar las brechas de conocimientos de nuestro personal, logrando la mejora del desempeño que coadyuve al logro de las estrategias institucionales a fin de mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos, cuya medición se reflejará en el cumplimiento de los indicadores institucionales.



3.2. Las acciones de capacitación.

Las diversas acciones de capacitación programadas en la Matriz del PDP del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, se validaron de acuerdo a las necesidades de capacitación de los Órganos y/o Unidades Orgánicas de la Entidad y a otros insumos de capacitación que durante el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se han identificado.

Para el presente ejercicio fiscal, el presupuesto será distribuido para realizar actividades de capacitación prioritarias en las que participen personal de diversas áreas y con ello contar con una participación masiva del personal, así como acciones de capacitación para áreas específicas, las mismas que estarán alineadas al perfil del beneficiario y coadyuvarán al logro de las estrategias institucionales.

La Gerencia de Recursos Humanos realizará las gestiones para concretar alianzas con entidad públicas con la finalidad que las acciones de capacitación sean dictadas por profesionales de entidades externas a costo cero. Asimismo se gestionará que las capacitaciones en materia tributaria sean impartidas por nuestros profesionales, con la finalidad de no generar costos adicionales al presupuesto asignado al Plan de Desarrollo de las Personas 2021, haciendo un uso eficiente de los recursos públicos.

Las acciones de capacitación programadas en la Matriz del PDP del Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT (Anexo 02), cumple con los aspectos señalados en la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas”, aprobado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, mediante Resolución N° 141-2016-SERVIR/PE.

No se consideran acciones de capacitación:

- Los estudios de pregrado que conduzcan a grado académico o título profesional.
- Los estudios que se realizan en institutos y escuelas de educación superior que conlleven a la obtención de títulos técnicos, profesional técnico o profesional a nombre de la nación.
- Las capacitaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- Las actividades de asistencia técnica, entendiéndose por estas a las actividades de orientación, apoyo y acompañamiento a los servidores y

entidades de los distintos niveles de gobierno con el fin de fortalecer sus capacidades de gestión.

- La inducción.
- Las charlas informativas, entendiéndose por estas a las actividades que tienen como propósito difundir información sobre alguna materia específica.
- Los estudios primarios y secundarios.

3.3. Resultado del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación - Matriz PDP

Comprende la descripción detallada de las acciones de capacitación priorizadas por cada Gerencia Central/ Oficina en base a logro de las estrategias institucionales y el cumplimiento de cada actividad designada en el Plan Operativo Institucional.

En tal sentido, en concordancia con lo establecido en la Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas” – SERVIR, a continuación adjuntamos en el la Matriz del PDP 2021 (**Anexo N°2**), que contiene el detalle de las acciones de capacitación para el ejercicio 2021.

RESUMEN MATRIZ PDP 2021	
INDICADORES	PDP 2021
Total de acciones de capacitación(*)	10
Total de acciones a ejecutar mensualmente	2
Total de beneficiarios (**)	400
Total personal activo	746
Tasa de cobertura de capacitación estimada	53.61%
(*) Existen actividades de capacitación que para su ejecución pueden ser divididas por grupos, principalmente las que tengan una cantidad de beneficiarios masiva. (**) Cantidad de beneficiarios en la que se puede considerar la participación de una persona en más de una acción de capacitación.	

3.4. Evaluación de la Capacitación

Las capacitaciones que se tienen previsto ejecutar en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas serán evaluadas en los siguientes niveles.

Nº	NIVEL DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	HERRAMIENTA
1	Reacción	Permite medir la satisfacción del servidor participante, respecto a la capacitación recibida.	Encuesta de Satisfacción.
2	Aprendizaje	Permite medir los conocimientos adquiridos por el servidor.	Herramienta que proponga el proveedor de la capacitación.
3	Aplicación	Permite saber si el servidor aplica, en el desarrollo de su puesto o función de trabajo, lo aprendido en la capacitación recibida.	Formato de Propuesta de Aplicación – Evaluación de Capacitación – PDP (Cód. GRH-ABD-FO006, Versión 1).

3.5. Distribución Presupuestal

A fin de tener una referencia objetiva de las acciones de capacitación priorizadas a incluir en la Matriz PDP, y considerando que el presupuesto estimado para este año es de cincuenta mil soles (S/. 50,000), la asignación del mismo, se realizó en base a la distribución de cursos transversales (en su mayoría) y cursos específicos para las Gerencias Centrales u otros Órganos, tomando como referencia el costo promedio del mercado.

DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTAL	
TRANSVERSALES	S/. 30,000.00
ESPECÍFICOS	S/. 20,000.00
TOTAL	S/. 50,000.00
*Nota. Realizado por el Área Funcional de Bienestar – Gerencia de recursos Humanos, Marzo 2021.	

4. ANEXOS

- Anexo N°1: “Matriz de Requerimientos de Capacitación 2021”
- Anexo N° 2: “Matriz Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2021”.

ELABORADO Y REVISADO POR



Firmado digitalmente por QUISPE
RIVERA Gian Marcos FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.03.2021 18:17:27 -05:00

GIAN MARCOS QUISPE RIVERA
PROFESIONAL II DESARROLLO DE PERSONAL



Firmado digitalmente por PALOMINO
LLANCE Jessica Ubaldina FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.03.2021 18:37:52 -05:00

JESSICA PALOMINO LLANCE
RESPONSABLE DEL A.F. DE BIENESTAR Y
DESARROLLO DE PERSONAL

VALIDADO POR EL COMITÉ DE LA PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN



Firmado digitalmente por
CUSIHUALLPA RIOS Elizabeth
Janeth FAU 20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.03.2021 16:22:03 -05:00

ELIZABETH JANETH CUSIHUALLPA RIOS
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE LA PLANIFICACIÓN
DE LA CAPACITACIÓN



Firmado digitalmente por SHERON
CABEZAS Godofredo Daniel FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.03.2021 09:55:09 -05:00

GODOFREDO DANIEL SHERON CABEZAS
REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN



Firmado digitalmente por MISHA
BUSTAMANTE Oscar FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.03.2021 10:40:22 -05:00

OSCAR MISHA BUSTAMANTE
PROFESIONAL II DESARROLLO DE PERSONAL



Firmado digitalmente por
MARROQUIN VALDIVIEZO Marco
Antonio Laureano FAU 20337101276
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.03.2021 09:36:04 -05:00

MARCO ANTONIO LAUREANO MARROQUÍN
VALDIVIEZO
REPRESENTANTE TITULAR DE LOS SERVIDORES
CIVILES

APROBADO POR



Firmado digitalmente por SHERON
CABEZAS Godofredo Daniel FAU
20337101276 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31.03.2021 23:50:57 -05:00

JEFATURA SAT

ANEXO N° 01 - MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN 2021

(Para su llenado ver las consideraciones)

N	ÓRGANO, UNIDAD ORGANICA Y/O ÁREA FUNCIONAL	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	ORIENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	JUSTIFICACIÓN	ORDEN DE PRIORIDAD	PRIORIDAD DEL REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN		PROPUESTA DE NIVEL DE EVALUACIÓN			MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO INDIVIDUAL
											De Aprendizaje	De Desempeño	REACCIÓN	APRENDIZAJE	APLICACIÓN			
1	NOMBRE DEL ÁREA	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	NOMBRE EXACTO DEL PUESTO	NOMBRE COMPLETO	SEÑALAR A QUE A QUE OBJETIVO ESTÁ ORIENTADO LA EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	INDICAR EL POSIBLE NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	INDICAR EL TIPO DE CAPACITACIÓN	DESCRIBIR LA IMPORTANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	SELECCIONAR EL ORDEN DE PRIORIDAD	INDICAR EL FACTOR POR EL CUAL HA SIDO DEFINIDA LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	FORMULAR EL OBJETIVO DE CAPACITACIÓN, SEA DE APRENDIZAJE O DESEMPEÑO	FORMULAR EL OBJETIVO DE CAPACITACIÓN, SEA DE APRENDIZAJE O DESEMPEÑO	MARCAR LA PROPUESTA DE NIVEL DE EVALUACIÓN			INDICAR SI ES PRESENCIAL, SEMI-PRESENCIAL O VIRTUAL.	INDICAR SI EL MOMENTO DE EJECUCIÓN ES EN EL PRIMER, SEGUNDO, TERCER O CUARTO TRIMESTRE.	CONSIDERAR EL COSTO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN DE MANERA INDIVIDUAL.

ANEXO N° 02 - MATRIZ DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS 2021

															MONTO TOTAL	
N°	ÓRGANO	UNIDAD ORGÁNICA	ÁREA FUNCIONAL	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	MATERIA DE CAPACITACIÓN	CURSO TÉRMINO FINAL	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	CÓDIGO DE PRIORIDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	COSTOS DIRECTOS	COSTOS INDIRECTOS
1	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	30	B1	TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL ESTADO	FORMACIÓN LABORAL	CONFERENCIA	B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios	REACCIÓN	VIRTUAL	SEGUNDO TRIMESTRE	S/. 0.00	-
2	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	100	J4	ÉTICA E INTEGRIDAD EN LA FUNCIÓN PÚBLICA	FORMACIÓN LABORAL	CURSO	E: Necesidades identificadas por SERVIR para el fortalecimiento del servicio civil.	REACCIÓN	VIRTUAL	SEGUNDO TRIMESTRE	S/. 0.00	-
3	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	25	C3	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL	FORMACIÓN LABORAL	CURSO	D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN Y APRENDIZAJE	VIRTUAL	SEGUNDO TRIMESTRE	S/. 10,000.00	-
4	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	25	B1	GOBIERNO DIGITAL EN EL SECTOR PÚBLICO	FORMACIÓN LABORAL	CURSO	B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios	REACCIÓN , APRENDIZAJE Y APLICACIÓN	VIRTUAL	SEGUNDO TRIMESTRE	S/. 10,000.00	-
5	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ÁREA FUNCIONAL DE TRAMITES SIMPLES	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	8	F2	FORTALECIMIENTO DE LOS CONCEPTOS TRIBUTARIOS	FORMACIÓN LABORAL	CURSO	B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios	REACCIÓN Y APRENDIZAJE	VIRTUAL	TERCER TRIMESTRE	S/. 0.00	-
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ÁREA FUNCIONAL DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN			42					B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios	REACCIÓN Y APRENDIZAJE				
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ÁREA FUNCIONAL DE TRAMITE DOCUMENTARIO			17					B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios	REACCIÓN Y APRENDIZAJE				
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ÁREA FUNCIONAL DE ALÓ SAT			30					B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios	REACCIÓN Y APRENDIZAJE				
	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	-	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO			3					B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios	REACCIÓN Y APRENDIZAJE				
6	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	25	B5	GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO	FORMACIÓN LABORAL	CURSO	D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN Y APRENDIZAJE	VIRTUAL	TERCER TRIMESTRE	S/. 10,000.00	-
7	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	20	J1	PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS	FORMACIÓN LABORAL	CONFERENCIA	E: Necesidades identificadas por SERVIR para el fortalecimiento del servicio civil.	REACCIÓN	VIRTUAL	TERCER TRIMESTRE	S/. 0.00	-
8	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	25	H3	HERRAMIENTAS QUE FACILITAN EL TRABAJO REMOTO	FORMACIÓN LABORAL	TALLER	D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN	VIRTUAL	TERCER TRIMESTRE	S/. 0.00	-
9	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	OFICINA DE DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y DEL ADMINISTRADO	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	2	G4	CALIDAD EN ATENCIÓN AL CIUDADANO	FORMACIÓN LABORAL	CURSO	D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN , APRENDIZAJE Y APLICACIÓN	VIRTUAL	CUARTO TRIMESTRE	S/. 10,000.00	-
	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE SERVICIOS AL ADMINISTRADO	ÁREA FUNCIONAL DE ALÓ SAT			13					D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN , APRENDIZAJE Y APLICACIÓN				
	GERENCIA CENTRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	GERENCIA DE FINANZAS	A.F. FINANZAS Y CONTROL DE RIESGO (CAJA)			10					D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN , APRENDIZAJE Y APLICACIÓN				
10	GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES	GERENCIA DE EJECUCIÓN COACTIVA	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	15	F3	GESTIÓN EFECTIVA DEL PROCESO DE COBRANZA	FORMACIÓN LABORAL	CURSO	D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN Y APRENDIZAJE	VIRTUAL	CUARTO TRIMESTRE	S/. 10,000.00	
		GERENCIA DE GESTIÓN DE COBRANZA	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	TRANSVERSAL	10					D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo	REACCIÓN Y APRENDIZAJE	VIRTUAL	CUARTO TRIMESTRE		
TOTAL BENEFICIARIOS/AS						400	TOTAL PRESUPUESTO								S/. 50,000.00	

NOTA IMPORTANTE: El N° de horas, la cantidad de participantes, el presupuesto y la oportunidad de ejecución de cada acción de capacitación, es de carácter referencial y está sujeta a las condiciones del servicio a cargo de los proveedores.