



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530
TELEFAX: 287-1071
www.munives.gob.pe

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 0103 -2017-ALC/MVES

Villa El Salvador, 28 MAR 2017

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR

VISTOS, el Memorando N°340-2017-GM/MVES de la Gerencia Municipal, el Informe N°124-2017-OAJ/MVES de la Oficina de Asesoría Jurídica, el Informe N°025-2017-UP-OPP/MVES de la Unidad de Presupuesto, el Memorando N° 125-2017-OPP/MVES y N°084-2017-OPP/MVES de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N°82-2017-SGUGRH/MVES de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, concordado con el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, establece que, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia; autonomía que radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1025 se aprueban las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público, cuya finalidad es la de regular la capacitación y evaluación de las personas al servicio del Estado, correspondiéndole a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR la función de planificar, desarrollar, gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

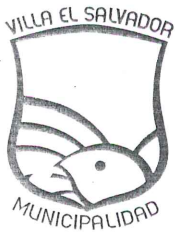
Que, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público, establece que, la planificación del desarrollo de las personas al servicio del Estado se implementa a partir de la elaboración y posterior presentación que las entidades públicas hacen a la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR de su Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), que contiene los objetivos generales de desarrollo de las personas, vinculados con los instrumentos de gestión con que cuenta la Entidad, y describe las estrategias de su implementación, en correspondencia con los instrumentos de gestión respectivos;

Que, para la elaboración del PDP, según lo establece el cuarto párrafo del artículo 3° de la norma acotada en el considerando precedente, la entidad deberá contar con un Comité integrado por al menos un representante de la Alta Dirección, un representante de la Oficina de Presupuesto, un representante de la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces y un representante del personal de la entidad elegido por ellos mismos;

Que, la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE que aprueba la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR "Directiva para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado", establece los lineamientos generales para que cada Entidad elabore el instrumento de gestión en mención, encargando su elaboración al Comité Encargado de la Elaboración del Plan de Desarrollo de las personas al Servicio del Estado;

Que, con Resolución de Alcaldía N°012-2017-ALC/MVES se conformó el "Comité de Planificación de la Capacitación de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador", con la finalidad de desarrollar los procedimientos, reglas e instrumentos para la gestión del proceso de capacitación, con el propósito de mejorar el desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos;

Que, con Informe N°82-2017-SGUGRH/MVES la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, quien a su vez tiene la Presidencia del Comité de Planificación de Capacitación de la



CENTRAL TELEFÓNICA 319-2530
TELEFAX: 287-1071
www.munives.gob.pe

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° - 0103 -2017-ALC/MVES

Villa El Salvador, 28 MAR 2017

Municipalidad de Villa El Salvador, da cuenta sobre la aprobación del Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal de la Municipalidad de Villa El Salvador, para el periodo 2017 a 2021, con un presupuesto inicial de S/. 35,380.00 (Treinta y Cinco Mil Trescientos Ochenta y 00/100 Nuevos Soles) para el periodo 2017, el mismo que con la aprobación del Gerente de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto – Miembro del Comité, se irá incrementando en un 10% a partir del 2018 para los subsiguientes periodos anuales;

Presupuesto para el Plan Quinquenal de Desarrollo de Personas (S/.)

2017	2018	2019	2020	2021
S/. 35,380.00	S/. 93,500.00	S/. 102,850.00	S/. 113,135.00	S/. 124,448.50

En tal sentido, en uso de las facultades conferidas al alcalde en el numeral 6 del artículo 20° concordante con el Artículo 43° de la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el “PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS QUINQUENAL DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR PARA EL PERIODO 2017 - 2021”, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- ENCARGAR a la Gerencia Municipal, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Unidad de Presupuesto y la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, el cabal cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, la remisión del Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal de la Municipalidad de Villa El Salvador, a la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

Artículo 4°.- ENCARGAR a la Unidad de Desarrollo Tecnológico la publicación de la presente Resolución y sus anexos en el portal institucional de la Municipalidad de Villa El Salvador (www.munives.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR
ABOG. LUIS E. SUMARÁN SAAVEDRA
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad Distrital De Villa El Salvador
GUIDO INIGO PERALTA
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA EL SALVADOR



PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS AL
SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD
QUINQUENAL: 2017 - 2021

Villa El Salvador, febrero de 2017

PRESENTACIÓN

La Municipalidad Distrital de Villa El Salvador tiene la obligación legal de brindar servicios de calidad a los ciudadanos de nuestra jurisdicción, en los mejores niveles, solamente comparados con los del sector privado. En este escenario, el personal de esta Entidad debe tener como meta primordial el servicio público, la atención a los administrados y ciudadanos y la tutela de los intereses generales, lo que redundará en la mayor demanda de los servicios que se presta, de tal forma que llegamos a la necesidad de actualizar los conocimientos de nuestro personal para ponerlos en la posición de comprender los retos actuales.

Para el logro de estos objetivos, se requiere contar con personal competente, especialmente motivado y debidamente capacitado, lo que será posible únicamente a través de la implementación de estrategias de capacitación articuladas entre las distintas unidades orgánicas y los instrumentos de gestión aprobados, dando prioridad a los temas esenciales y comunes que no pueden faltar en la formación de los trabajadores que prestan servicio en la Municipalidad.

Esto solo será posible realizando una capacitación enfocada en el desarrollo de competencias del personal, complementando así lo teórico con lo práctico, orientando lo aprendido a la acción, es decir al cambio.

El presente Plan de Desarrollo de Personas al servicio de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador se constituye en un instrumento de gestión que nos permitirá aplicar de manera planificada y eficaz, este desarrollo de competencias de nuestro personal.

Para su elaboración se ha seguido los lineamientos establecidos en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE que aprueba la Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas" así como también las líneas estratégicas contempladas en nuestro Plan de Desarrollo Institucional (PDI) con Enfoque por Resultados aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 325-2015/MVES de fecha 19/05/2015.

Estamos plenamente convencidos que los criterios de planificación estratégica, contenidos en el presente documento quinquenal, contribuirán al logro de una capacitación y entrenamiento de nuestros recursos humanos, permitiendo a la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, cumplir efectivamente su rol de representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de nuestra circunscripción.

El Comité de Planificación de la Capacitación de la MVES

1.- MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

La Municipalidad Distrital de Villa El Salvador es el gobierno local, su organización y funcionamiento están normados por la Ley N° 27972 "Ley Orgánica de Municipalidades" y demás normas jurídicas vigentes. Su finalidad es representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral sostenible y armónico de su circunscripción.

La institución municipal tiene el deber de planificar su futuro. Para ello debemos ver las ventajas y problemas que tenemos para poder aprovechar el contexto actual que nos permita generar desarrollo, no como un fin sino como camino hacia la mejor calidad de la institución.



Planificar es la acción de decidir, antes de actuar, lo que se desea hacer, cómo se hará, cuándo se realizará, quién ha de hacerlo, con qué se hará y cómo se controlará en un período específico. Es un instrumento de cambio y mejora continua principalmente dentro de una organización o institución, incluso ahora se lo puede aplicar en la vida personal e individual de cada uno de nosotros.

Planificar es coordinar actividades, tiempo y recursos, así como personas responsables de las actividades con el fin de lograr los objetivos propuestos con calidad y eficiencia.

La planeación conlleva el control y la evaluación. El control es la actividad orientada a dar seguimiento, medir, evaluar y corregir el desempeño de las actividades a fin de hacer ajustes para alcanzar las metas y objetivos propuestos. La evaluación es la comparación sistemática del avance en la ejecución en relación a los objetivos y metas propuestos, de tal suerte que permita tomar medidas correctivas para el logro de los resultados esperados.

En ese sentido, mediante Ordenanza Municipal N° 325-2015/MVES de fecha 19/05/2015 se aprobó el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) con Enfoque por Resultados de la Municipalidad de Villa El Salvador el mismo que comprende: la Visión, Misión, Valores, Lineamientos Estratégicos, Objetivos Generales, indicadores, proyectos y/o actividades, metas anuales, así como financiamiento y el modelo de gestión.

V I S I O N

La Municipalidad de Villa El Salvador, es una institución reconocida a nivel internacional, líder en Lima Sur y referente en el Perú por su modelo de gestión democrática, participativa, transparente, basada en resultados que poco a poco ha transformado el desierto en un lugar digno para vivir.

Su accionar para lograr el desarrollo local es guiado por el Plan Integral de Desarrollo Concertado y en cogestión con actores públicos y privados; trabaja articuladamente a nivel Metropolitano y de Lima Sur.

Su personal es altamente calificado, competente, innovador, solidario, altamente identificado con su institución y su ciudad a la cual brindan servicios de calidad.

M I S I O N

La Municipalidad de Villa El Salvador es un nivel de gobierno descentralizado y órgano de Gobierno Local, sus roles principales son: representar al vecindario consolidando la participación democrática, prestar servicios de calidad, promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo económico, social y ambiental, mediante un manejo responsable y transparente de los recursos públicos.

Valores Institucionales

VALORES DE SUS AUTORIDADES Y TRABAJADORES/AS	
JUSTICIA	Capacidad de atender y tratar a las personas por igual, sin discriminar por ningún concepto o motivo ajeno.
SOLIDARIDAD	Capacidad de compartir y ayudar al prójimo en situaciones que pone en peligro su existencia.
HONESTIDAD	Conducta y capacidad de Manejar correctamente los recursos públicos y de todo aquello que pertenece a la sociedad, sin hacer uso y aprovecharse para beneficio personal.
TOLERANCIA	Reconocimiento a la diversidad de opiniones, visiones y posturas de quienes conforman la sociedad, como un elemento esencial para la construcción de consensos y un proyecto común de vida.
RESPETO	Reconocer que los derechos de uno terminan donde empieza los de los demás. Todas las personas tenemos derechos y obligaciones que hay que respetar mutuamente en la sociedad en que vivimos.
COMPROMISO	Compromiso con el rol que se asume y con las obligaciones que le corresponde dentro de la institución municipal, así como dentro de la sociedad.
DEMOCRATICO	Reconocer que la democracia es el mejor sistema, para el gobierno de las sociedades y para la toma de decisiones, así como para la conducción de las instituciones públicas.
TRANSPARENCIA	Claridad en los actos y en el manejo de la cosa pública, promoviendo la cercanía entre autoridades y ciudadanos/as, generando un clima de confianza

OBJETIVOS (LINEAS) ESTRATEGICOS DEL PDI

- 1.- Modernización y fortalecimiento de la capacidad de gestión institucional
- 2.- Educación con equidad y calidad, cultura e identidad
- 3.- Ciudad saludable
- 4.- Desarrollo económico
- 5.- Modernización de la ciudad
- 6.- Seguridad ciudadana y cultura de paz
- 7.- Ciudadanía y democracia participativa

2.- COMPETENCIAS NECESARIAS

Para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, se requiere fortalecer y desarrollar las competencias de su personal humano a fin que tengan una clara orientación al logro de resultados con alta



productividad y vocación de servicio al ciudadano, guiados por líderes que favorezcan el cambio organizacional.

En esa orientación, las principales competencias y conocimientos a desarrollar para el logro de los objetivos estratégicos que se han detectado, son los siguientes:

COMPETENCIAS A DESARROLLAR PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	COMPETENCIAS GENERICAS HABILIDADES/ACTITUDES	CONOCIMIENTOS NECESARIOS
1. Modernización y Fortalecimiento de la capacidad de gestión institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados • Capacidad de gestión • Creatividad e innovación • Visión de futuro • Orientación al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Modernización del Estado • Gestión Publica • Formulación de instrumentos de gestión • Gestión de servicios públicos (educación, deporte, recreación, adulto mayor, higiene y salubridad, desarrollo económico local, desarrollo urbano, seguridad ciudadana y participación ciudadana).
2. Educación con equidad y calidad, cultura e identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación hacia la calidad • Pensamiento Estratégico • Vocación de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofimática
3. Ciudad saludable	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación y evaluación social de Proyectos de Inversión Publica
4. Desarrollo Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia a la presión • Honestidad • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión ambiental
5. Modernización de la ciudad	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Productividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de programas y proyectos sociales
6. Seguridad Ciudadana y Cultura de Paz	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Innovación • Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas del Servicio Civil • Manejo de nuevo software • Seguridad y Salud en el Trabajo
7. Ciudadanía y democracia participativa	<ul style="list-style-type: none"> • Honradez • Adaptación al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Procedimientos administrativos • Valoración y liquidación de obras • Tributación • Otros que se pudieran detectar en el diagnostico anual de necesidades

Las definiciones de las competencias genéricas, habilidades / actitudes constan en el Anexo N° 01

3.- OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACION

3.1.- OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Fortalecer una cultura institucional de servicio, ágil e innovadora, que redonde positivamente en la calidad de los servicios municipales.
- Sensibilizar y concientizar a los colaboradores sobre sus roles como promotores del desarrollo urbano, económico, social, cultural y ambiental de la ciudad.
- Desarrollar el liderazgo participativo y comunicación efectiva que contribuya a conformar equipos de alto rendimiento y un óptimo clima institucional.

3.2.-ESTRATEGIAS DE LA CAPACITACIÓN

Las formulaciones de las estrategias buscan lograr el desarrollo de las competencias necesarias para optimizar el desempeño organizacional; se tiene previsto las siguientes:

TIPO DE ESTRATEGIA	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS
Capacitación externa	Cursos, seminarios, talleres y diplomados orientados al desarrollo de conocimientos y habilidades a cargo de profesionales especializados.
	Establecer alianzas estratégicas y/o convenios con instituciones educativas preferentemente de la jurisdicción distrital a fin que los servidores puedan acceder a una serie de beneficios.
	Promover y facilitar la participación de los servidores en las diversas actividades de capacitación propuestas por organismos públicos y privados.
	Incentivar y orientar la participación en programas virtuales de capacitación.
	Promover la participación de los servidores en programas a distancia.
	Promover facilidades financieras a los servidores para capacitación y/o profesionalización afín a sus funciones.
Capacitación interna	Cursos, seminarios y talleres dictados por personal de la entidad que ha demostrado cierta destreza en los temas de capacitación.
	Efecto multiplicador realizado por participantes a capacitaciones externas que retribuyen sus conocimientos a la institución a través de charlas y talleres dirigidos a sus compañeros.

3.3.- DATOS DE LA POBLACION INSTITUCIONAL

La Municipalidad Distrital de Villa El Salvador cuenta con un total de 1283 trabajadores distribuidos de acuerdo a su condición laboral, como sigue:

ORDEN	CONDICION LABORAL	TOTAL	MUJER	HOMBRE	%
1	FUNCIONARIOS DE CONFIANZA	45	15	30	3.5
2	EMPLEADOS NOMBRADOS / CONTRATADOS	70	37	33	5.5
3	OBROS NOMBRADOS / CONTRATADOS	43	00	43	3.3
4	SERVIDORES – CAS	680	256	424	53
5	PERSONAL CONTRATADO POR SERVICIOS	445	129	316	34.7
TOTAL GENERAL		1283	437	846	100.00

Fuente : Planilla de personal Diciembre 2016 (UGRH)

3.4.-TIPOS DE EVALUACION A IMPLEMENTAR

Se prevé como tipos de evaluación del personal:

- Prueba de conocimientos: Para determinar si los participantes aprendieron los contenidos de las actividades de capacitación.
- Evaluación del desempeño: Para determinar si los participantes están aplicando lo aprendido en sus puestos de trabajo

Estas evaluaciones serán aplicadas de acuerdo a las acciones programadas en los planes anuales y con los instrumentos elaborados para tal fin.

4.- FINANCIAMIENTO REQUERIDO

La capacitación se financiará total o parcialmente con recursos que se prevén en el Presupuesto institucional que apruebe la municipalidad para cada ejercicio fiscal. El financiamiento de la capacitación tendrá en cuenta lo señalado para cada tipo de capacitación (formación laboral, formación profesional) comprendiendo los costos directos e indirectos cuando corresponda.

Teniendo en cuenta un promedio de los recursos previstos para capacitación en los Planes Operativos Institucionales anteriores, se prevé empezar el plan quinquenal con un Presupuesto de S/ 35,380.00 para el ejercicio fiscal 2017, el mismo que se incrementara a partir del 2018 en un porcentaje anual del orden de 10%. La Unidad Orgánica de Planificación y Presupuesto deberá centralizar todos los recursos que prevén las distintas unidades orgánicas para el financiamiento del Plan de desarrollo de personas, para la ejecución del PDP anual a cargo de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, en el marco de la normativa vigente.

Presupuesto para el Plan de Desarrollo de Personas 2017-2021 (S /)

2017	2018	2019	2020	2021
35,380.	93,500.	102,850.	113,135.	124,448.

5.- METAS DE CAPACITACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION

5.1.- METAS DE CAPACITACION

Las principales metas e indicadores que se pretenden lograr son las siguientes:

- Reducir las brechas de competencias de los colaboradores que hayan obtenido una calificación de menos del 70% de logro en la evaluación que se deberá desarrollar en los primeros meses de cada año.
Indicador : Número de personas que superan la calificación del 70% de logro en las evaluaciones de competencias anuales.
- Reducir las brechas de conocimientos y habilidades funcionales en las unidades orgánicas donde se haya identificado demandas vinculadas al cumplimiento de su misión u objetivos operacionales.
Indicador : Número y proporción de personas capacitadas por unidades orgánicas.
- Alto nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación de los servicios básicos que brinda la institución.
Indicador : Estadística de personas que se quejan y reclaman por los servicios que presta la institución.

5.2.- SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Al finalizar las actividades de capacitación se realizara el seguimiento y evaluación de las mismas con la finalidad de evaluar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos del PDP. Al finalizar la evaluación se identificaran las áreas de mejora para ajustar los próximos planes y acciones de capacitación.

Las modalidades de evaluación básicas que se prevén realizar son : reacción, aprendizaje o conocimientos , conducta o aplicación y resultados.

- **Evaluación por Reacción**

Permitirá medir la satisfacción de los participantes con respecto a la capacitación que acaban de recibir. Esta modalidad permitirá detectar lo positivo y lo negativo de las acciones de capacitación, con la finalidad de mejorar en ediciones futuras.

- **Aprendizaje o conocimientos**

Esta modalidad intenta medir los conocimientos adquiridos por los participantes de una acción de capacitación. De alguna manera también serán un indicativo de brechas que deberán ser atendidas en las siguientes acciones de capacitación.

- **Conducta o aplicación**

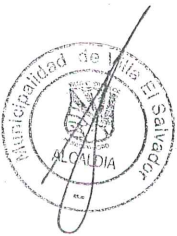
Este tipo de evaluación permitirá indagar si los participantes están aplicando en su puesto de trabajo lo que aprendieron. Típicamente, se utilizan las evaluaciones de desempeño por competencias, las cuales se implementaran semestral o anualmente.

- **Resultados**

Esta última modalidad de evaluación permite medir si los objetivos planteados en las acciones de capacitación de un determinado periodo, impactan en la organización. Debe pasar un cierto tiempo antes de realizar las evaluaciones. Su objetivo es evaluar el beneficio organizacional que ha producido la acción formativa.

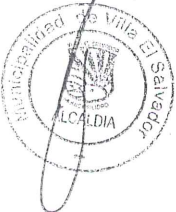


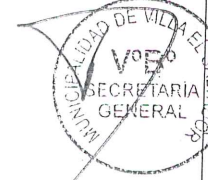


Algunos criterios de evaluación de resultados:

- Si se alcanzan los "resultados proyectados"
- Verificar el aumento en la productividad.
- Aumentar los índices de satisfacción del cliente
- Reducción de costos y desperdicios.



ANEXO N° 01

GLOSARIO DE COMPETENCIAS GENERICAS, HABILIDADES / ACTITUDES

	<p>Orientación a resultados: Cumplir los objetivos y las metas organizacionales con eficiencia y calidad, priorizando aquello que genera mayor valor público.</p>
	<p>Capacidad de gestión: Habilidad que tienen la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; con dinamismo y productividad que requiere el hacer que las cosas resulten.</p>
	<p>Creatividad: Generar y desarrollar nuevas ideas, modelos, conceptos, métodos y soluciones para aumentar el valor público y generar mayor nivel de satisfacción.</p>
	<p>Visión de futuro: Capacidad de desarrollar un proyecto de futuro, un sueño un anhelo, un objetivo trascendental que se debe alcanzar. Son los sueños que uno puede alcanzar durante su existencia, sin miedos, con sentido de reto y trascendencia, incluso a pesar de las propias debilidades y carencias.</p>
	<p>Orientación al ciudadano: Implica un deseo de ayudar o servir a los demás satisfaciendo sus necesidades. Significa focalizar los esfuerzos en el descubrimiento y la satisfacción de las necesidades de los clientes (ciudadanos).</p>
	<p>Orientación hacia la calidad: Manifiesta una perfecta búsqueda de la excelencia en la gestión profesional, mediante la continua autoevaluación, proyección y gestión de los procesos, con orientación a la obtención de resultados de calidad.</p>
	<p>Pensamiento estratégico: Habilidad para asimilar rápidamente los cambios del entorno, oportunidades y amenazas y para identificar las características propias de la organización, debilidades y fortalezas. Es poder traducir estos cambios y características a la ejecución de acciones y planes concretos que permitan el desarrollo de la institución.</p>
	<p>Vocación de servicio: Se traduce en la proactividad, empatía y compromiso que tienen los trabajadores para cubrir un puesto que demanda mucha interacción con los clientes externos e internos.</p>
	<p>Responsabilidad: Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las funciones y obligaciones con eficiencia y eficacia. Implica ejecutar aquellos compromisos adquiridos, asumir las consecuencias de sus actos o intentar dar más de lo que se les pide.</p>
	<p>Tolerancia a la presión: Capacidad de continuar actuando eficazmente aun en situaciones de presión de tiempo, oposiciones y diversidad. Es la facultad de responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.</p>
	<p>Honestidad: Tiene que ver con la rectitud, honorabilidad, decoro, respeto y modestia. Respetar, cuidar y hacer un uso adecuado y racional de todos los valores y recursos técnicos, materiales, económicos e información que se encomienda al trabajador para la realización de su trabajo.</p>
	<p>Empatía: Deseo de comprender y entender a los demás, ya sea en individuos o grupos de distinta clase. Es la habilidad para escuchar y entender los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de otros, aunque no sean expresadas directamente o solo estén parcialmente dichas.</p>
	<p>Adaptabilidad: Capacidad para acoplarse eficazmente a entornos cambiantes, como la modernización del Estado, los cuales involucran procesos responsabilidades o personas.</p>
	<p>Productividad: Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.</p>
	<p>Autocontrol: Dominio de sí mismo(a). Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja en condiciones de estrés.</p>
	<p>Innovación: Es la capacidad de modificar los procesos, modelos, métodos, etc. Implica idear soluciones nuevas y diferentes antes problemas o necesidades de la población y/o de la propia organización o de los clientes externos o internos.</p>
	<p>Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.</p>
	<p>Honradez: Hace referencia al hecho de no valerse o apropiarse tanto de logros como de cosas ajenas a uno mismo, respeta la distribución de bienes materiales, actuando siempre bajo los márgenes de los principios éticos. Implica no mentir, no inculpar a los demás, no robar y no engañar.</p>
	<p>Adaptación al cambio: Capacidad de aceptar con facilidad y enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones y personas nuevas para aceptar los cambios positivos y constructivamente.</p>
	<p>Actitud: Comportamiento del individuo que se refleja en la disposición de actuar u obrar el cual se observa a través de gestos, cuerpo, expresiones, etc.</p>
	<p>Aptitud: Capacidad, habilidad de la persona para realizar adecuadamente una actividad.</p>