

INSTITUTO DE LEGALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD

RESULTADO DEL PLAN DE CAPACITACIONES 2018



DICIEMBRE 2018

Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos

Contenido

I.	Introducción	3
II.	Evaluación del plan de capacitaciones 2018	3
III.	Desarrollo de las capacitaciones recibidas y sus resultados	5
IV.	Capacitaciones Externas	10
V.	Capacitaciones Interna.....	14

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

I. Introducción

El presente documento refleja el resultado de las capacitaciones recibidas en 2018 por parte de los servidores públicos del ILP, de las temáticas consideradas en el Plan de Capacitación 2018.

El resultado ha sido satisfactorio, ya que se cubrieron en su mayoría las áreas temáticas de dicho plan; quedando pendiente de reforzar las áreas de liderazgo y la gerencial, ya que implica costos a la Institución y su presupuesto es limitado.

Las capacitaciones recibidas han sido en el área técnica e impartida, en su mayoría, por compañeros de trabajo y otras, por instituciones externas patrocinadoras.

Estas fueron impartidas con personal de la Institución y empresas relacionadas; contribuyeron así a actualizar conocimientos del personal administrativo y operativo, relacionados al desempeño de sus funciones.

II. Evaluación del plan de capacitaciones 2018

Áreas temáticas a desarrollar de acuerdo al Plan de capacitación

Cuadro No.1						
Plan de Capacitación 2018					Resultados PC 2018	
No.	Áreas temáticas	Unidades a capacitar	Plan No. de personas	Mes programado	No de personas capacitadas 2018	Institución capacitador
1	Ética, Valores, atención al cliente	Operativas	74	Julio Agosto Noviembre	70	Comisión de Ética ILP Presidencia de la República
2	Mejoras a los procesos y trabajo en equipo y mediciones	Operativas	50	Septiembre	37	Gerencia de operaciones
3	Actualización en leyes	Administrativa y Operativa	11	Agosto	10	Presidencia de la República Y CNR
4	Estudios Catastrales	Operativas Ingeniería y Catastro	18	Julio	16	ILP Tecnico de catastro. Reynaldo Martínez e Ing. David Reyes.
5	Liderazgo y Gerencia	Jefaturas operativas	12	Junio	0	Externa No se desarrolló Por falta de fondos

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

Cuadro No.1						
Plan de Capacitación 2018					Resultados PC 2018	
No.	Áreas temáticas	Unidades a capacitar	Plan No. de personas	Mes programado	No de personas capacitadas 2018	Institución capacitador
6	Género y participación Ciudadana	Administración	1	Septiembre Octubre	1	ISDEMU Presidencia de la República
		Comité participación ciudadana	3		0	
7	Contabilidad y Finanzas	Finanzas	3	Mayo	1	ILP, impartida por el contador.
8	Gestion documental y archivos	UGDA Personal jefaturas y técnicos relacionados	20	Marzo abril	3	IAIP y UGDA
					19	
9	Medio ambiente y cambio climático	U. Medio Ambiente Y empleados Institucionales	1 60	Abril Agosto Noviembre	5	MARN, CNR UMA y Comité Ambiental (a través de correos)
					57	
10	Estrategias Experiencias relacionadas	Dirección Ejecutiva y Jefatura de Ingeniería Gerencia de Operaciones	3	Noviembre	3	Banco Mundial FUNDASAL
	TOTAL DE PARTICIPANTES		256		222	87% de cumplimiento

Se puede concluir.

- ✓ Se logró un 87% de las capacitaciones previstas en el Plan de Capacitaciones, de acuerdo al No. de empleados capacitados.
- ✓ Respecto a las áreas atendidas, se concluye que se capacitaron 9 áreas temáticas de 10 previstas, o sea un 90%
- ✓ Todas las unidades administrativas y operativas fueron capacitadas
- ✓ Es importante dejar una asignación en el presupuesto, para capacitaciones específicas sobre temas tales como: gerencia, control de calidad y trabajo en equipo.

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

III. Desarrollo de las capacitaciones recibidas y sus resultados.

Cuadro No.2 Capacitaciones recibidas y resultados 2018						
No.	Tema de capacitación recibida	impartida por (Institución o ponente)	fecha	Nombre de participante (s)	cargo	Resultados
1	Capacitación virtual sobre Gestión Documental y Archivos	Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	15/03/2018 al 16/04/2018	Ing. Jorge Callejas	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Curso básico de archivística y gestión documental necesarios para llevar a cabo las funciones técnicas exigidas en los Lineamientos de Gestión Documental y Archivos del IAIP.
2	Reglamento del SINAMA actualizado. Módulos de "Educación ambiental del MARN, para Socializar el uso y aplicación"	SINAMA	17 de abril 2018	Lic. Mirian Torres	Coordinadora de Gestión de procesos y Medio Ambiente	Actualización de herramientas de sensibilización ambiental, para la aplicabilidad en las instituciones. Al respecto se capacito virtualmente al personal de la institución a través de capsulas ambientales por correo electrónico. Trabajo coordinado con Lic. Mariam Alfaro, miembro del Comité ambiental y Comunicaciones.
3	Sensibilización a las autoridades del ILP sobre LAIP y lineamientos de gestión documental y archivos	IAIP Lic. Irma Hueso y Lic. David Segovia	26/04/18	19 Personas.	Personal administrativo y operativo de la institución	Sensibilización a todas las jefaturas y técnicos relacionados, sobre los roles y responsabilidades en el diseño e implementación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos (SIGDA), impartida por El Instituto de Acceso a la información Pública. 13 operativos y 6 administrativos.
4	Modulo financiero Administrativo de cheques y conciliaciones	Contador del ILP Sergio Arévalo	18 de mayo 2018	Marcela Rodriguez	Secretaria administrativa financiera	Conocimiento del Módulo del Sistema Financiero, para el manejo del mismo, para ser implementado.
5	Taller sobre propiedad Intelectual y el Medio ambiente	Centro Nacional de Registro. Lic. Martha Evelyn Menjivar	28/06/18	Lic. Esau Canales y Lic. Mirian Torres	Colaborador Jurídico y Coordinadora de MA.	Conocimientos y experiencias sobre el registro de ley intelectual sobre aspectos ambientales a nivel mundial y ejemplos dentro de El Salvador.

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

Cuadro No.2 Capacitaciones recibidas y resultados 2018						
No.	Tema de capacitación recibida	impartida por (Institución o ponente)	fecha	Nombre de participante (s)	cargo	Resultados
6	Taller sobre caso de estudios catastrales y proceso	Tec. Reynaldo Martínez e Ing. David Reyes	14/06/18	24 empleados	Técnicos operativos	Taller sobre caso de estudios catastrales, estudios registrales dentro del proceso - Universo de MINED. Dirigido a técnicos de los equipos de las unidades: Jurídica Ingeniería Promoción Mediciones
7	V Congreso de derecho administrativo	Sala de contencioso administrativo de la Corte Suprema de Justicia	27 de agosto 2018	Lic. Esau Canales	Colaborador Jurídico	Conocer la ley de lo contencioso Administrativo. En caso de ser demandados o necesidad de presentar una demanda por un acto administrativo que sea lesivo a un derecho de ciudadanos.
8	ABC igualdad sustantiva	ISDEMU	04/09/18 al 22/10/18	Lic. Alicia Alvarado	Asistente administrativo	Entender cómo se construye el género a partir de roles asignados, estereotipados tanto para mujeres como para hombres, y visibilizar y reconocer a sus agentes socializadores permitirán develar las relaciones desiguales y la posibilidad de llevar a cabo un proceso de transformación de las relaciones de género.
9	Diplomado en Archivística (recursos propios)	ITSAM	03/02/18 al 01/12/18	Jorge Callejas	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Diploma acreditado como Técnico en Archivo. Conocimiento técnico de la ciencia archivística para la organización de los archivos. Permitirá replicar el conocimiento y formar al personal de la institución en materia archivística, impartido por Instituto Técnico Salvadoreño de Archivo y Microfilm.
10	Ponte en sus Zapatos	Comisión de Ética del ILP.	lunes 9, viernes 13 y lunes 16 de julio de 2018, y agosto	70 empleados de la institución	Personal del ILP	Expositores: Los Licenciados: Alicia Alvarado, Victoria Ramos de Cea, Ricardo Magaña, Romualdo Cáceres y Mariam Alfaro; resaltaron que Todos somos diferentes, trato a los clientes.

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

Cuadro No.2 Capacitaciones recibidas y resultados 2018						
No.	Tema de capacitación recibida	impartida por (Institución o ponente)	fecha	Nombre de participante (s)	cargo	Resultados
11	Estrategia para la gestión del plástico de un solo uso.	SINAM A Lic. Sonia Bairez	21/08/18	Lic. Mirian Torres	Coordinadora de Gestión de procesos y Medio Ambiente	Concientización del no uso de los plásticos de un solo uso: agitadores, pajillas, contenedores de alimentos de comida rápida, cubiertos desechables, bolsas plásticas de empaque final; con el fin de hacer conciencia del no uso de estos. Institucionalmente se logró el no uso de vasos desechables y el uso de tasas y platos de vidrio, en el consejo directivo y reuniones de trabajo.
12	Manejo de una nueva a Estación Total marca SOKKIA	TOPCOM Ing. Raúl Eduardo Rivas	21/09/18	7 empleados	técnicos de Ingeniería y mediciones	Ampliación de conocimiento sobre el uso de estación total Los técnicos: Alexis Hernández, Juan Carlos Monge; David Catalán; David Reyes; Raúl Romero; Marlon Morales; Oscar Ramos.
13	Sistema de información Hídrica	MARN Lic. Lina Pohl, Ministra del Medio ambiente y RN	19/11/18	3 empleados	Hidrólogo. Coord. de Ingeniería y Mediciones Coord. de Unidad Ambiental	Se conocieron las diferentes aplicaciones del sistema y sus beneficios tales como: mapas temáticos, balance hídrico, dentro del nuevo sistema de consulta pág. Web. Mapas temáticos a consultar en el diseño de Estudios Hidrológicos. Personas capacitadas Ing. Guillermo Zelaya Ing. David Reyes Lic. Mirian Torres
14	Nuevas disposiciones de control del CNR sobre los escaneo dentro del sistema.	CNR	11/10/18	Lic. Mario Moran Sr. Carlos Grande	Registro	Informativo de aplicabilidad inmediata, sobre disposiciones de control sobre escaneos del CNR.
15	Taller interactivo Control de calidad de las escrituras. presentadas por jurídico a registro	Lic. Mario Moran y Sr. Carlos Grande	15/10/18	16 personas	Colaboradores jurídicos, y de registro	Se establecieron criterios homogenizados sobre la revisión y presentación de documentos. Participantes: Lic. Guadalupe Vargas Lic. Mario Moran Lic. Carlos Grande Lic. Jorge Rivas

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

Cuadro No.2 Capacitaciones recibidas y resultados 2018						
No.	Tema de capacitación recibida	impartida por (Institución o ponente)	fecha	Nombre de participante (s)	cargo	Resultados
	y comunicado de nuevas disposiciones del CNR sobre escaneos					Lic. Ivonne de Portillo Lic. Victoria de Cea Lic. Evelyn Aguilar Lic. Rosa Merino Lic. Esau Canales Lic. Joel Sosa Lic. Alirio Gavarrete Lic. Oscar Roque Lic. Venus Ruballo Lic. Yamileth Escobar Lic. Ana Lis Martínez Lic. Ivonne de Portillo
16	Presentación de resultados de ponte tus zapatos	Comisión de ética Gubernamental	noviembre	15 personas	Director Gerentes Jefes Auditor	Conocer el resultado de la encuesta de la capacitación. Para toma de decisiones.
17	Desafíos que enfrenta la regularización de la tierra del suelo en el Salvador en las comunidades.	HABITAT	8 y 9/11/18	5 empleados jefes	GO Y jefes operativos	El taller fue interactivo, con HABITAT y otras instituciones relacionadas. Se identificaron propuestas de mejoras sobre el proceso de legalización. Lic. Ivonne de Portillo Arq. Zulema Martínez Lic. Victoria de Cea Ing. David Reyes Ing. Gloria de Cáceres
18	Diseño de Estrategias de Administración de Activos Estatales y su aplicación a nivel	Banco Mundial	Del 05 AL 09 de Noviembre	Ing. David Henríquez	Director Ejecutivo	Desarrollar una comprensión más profunda de las buenas prácticas en el diseño de estrategias de administración de propiedades estatales y su implementación a nivel nacional y local.

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

Cuadro No.2 Capacitaciones recibidas y resultados 2018						
No.	Tema de capacitación recibida	impartida por (Institución o ponente)	fecha	Nombre de participante (s)	cargo	Resultados
	nacional y local, a realizarse en Japón.					La experiencia de Japón con la administración pública de activos inmobiliarios a nivel nacional y local, especialmente con respecto a la financiación del gobierno local, la vivienda y la promoción industrial de inversiones.
19	Registros de tierras y sistema de información GEO-espacial vinculado al crecimiento verde (LRGIGG), a realizarse en Corea.	Banco Mundial	Del 12 AL 24 de Noviembre	Ing. David Catalán	Jefe de Unidad de Ingeniería/ Catastro	Experiencia de Corea, sobre la mejora de la calidad de vida y el desarrollo de la economía nacional a través de la realización de viviendas estables para los ciudadanos del país y la utilización eficiente de la tierra nacional. Conocimiento de herramientas y experiencia sobre el sistema GEO
20	Taller nuevo modelo de evaluación del desempeño de los entes obligados	Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	22/11/2018	Ing. Jorge Callejas	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Conocimiento sobre el nuevo modelo de evaluación del desempeño de los entes obligados, desarrollado por el IAIP, en cumplimiento a la LAIP. Se aportaron insumos de parte de los Oficiales de Archivos que servirán a IAIP para mejorar o corregir el modelo actual.
21	Introducción a la Ley de Procedimientos Administrativos	Secretaría Técnica y Planificación De la Presidencia	03/12/2018 AL 07/12/2018	9 empleados	Puesto de las áreas administrativa y operativa	Conocer la LPA, para establecer estrategias para la implementación en el ILP Lic. Alicia Alvarado Contador. Sergio Arévalo Lic. Ricardo Rousseau Lic. Romualdo Cáceres Lic. Mariam Alfaro Lic. Ivonne de Portillo Arq. Zulema Martinez Lic. Victoria de Cea Lic. Eduardo González.

**Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP
Unidad de Gestión de Procesos**

Cuadro No.2 Capacitaciones recibidas y resultados 2018						
No.	Tema de capacitación recibida	impartida por (Institución o ponente)	fecha	Nombre de participante (s)	cargo	Resultados
22	Cierre de actividades de IAIP en gestión documental e inducción para actividades 2019	Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP)	10/12/2018	Ing. Jorge Callejas	Oficial de Gestión Documental y Archivos	Se recibieron los resultados de las actividades en materia de gestión documental y archivos del IAIP en el año y el avance de las instituciones públicas en esa materia. Además se recibieron las recomendaciones para desarrollar en el 2019.
23	Cierre de actividades realizadas del SINAMA e inducción para el 2019	Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA)	12/12/2018	Lic. Mirian Torres	Coordinadora de Gestión de Procesos y Medio Ambiente	De las 84 instituciones miembros. El ILP, se encuentra en las 30 instituciones, que han cumplido con los requisitos de las unidades ambientales e informes periódicos solicitados. La prioridad nacional para el 2019 tema: Reducir el plástico de un solo uso.

IV. Capacitaciones Externas

✓ **IAIP**

El día 26 de abril de los corrientes, diecinueve (19) empleados de la institución a nivel de gerencias, jefaturas y coordinadores, recibieron capacitación de parte de los Licenciados Irma Hueso y David Segovia, ambos del Instituto de Acceso a la Información pública ICIP respecto “Lineamientos de Gestión Documental y Archivo” con el objetivo de sensibilizar a las autoridades sobre los roles y responsabilidades en el diseño del SIGDA, que está promoviendo la UGDA.



✓ **IAIP**

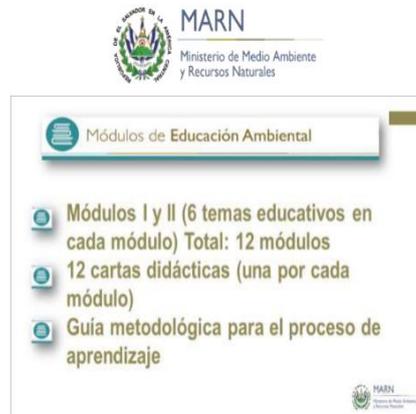
El día 13 de abril el Ing. Jorge callejas, finalizo el Curso básico de archivística y gestión documental impartido por IAIP, en modalidad virtual recibido en tres semanas. Esto le servirá para fortalecer los conocimientos del Sistema de Gestión Documental, el cual se está desarrollando en el ILP.

Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP Unidad de Gestión de Procesos

✓ SINAMA/MARN

El 17 de abril, la Unidad ambiental participó en la reunión del SINAMA, en la cual asistieron 85 miembros representantes de Instituciones de gobierno, Autónomas, Bancos, que pertenecen al SINAMA.

Capacitaron y actualizaron: **“La aprobación del Reglamento actualizado del SINAMA” y dieron a conocer el acceso a los “Módulos de Educación ambiental del MARN”**, para Socializar el uso y aplicación” dentro de las instituciones participante. Este comprende dos módulos, cada uno tiene seis temáticas ambientales, por lo que se fue dando a conocer a través del Comité Ambiental Institucional, al personal de la institución, a través de pequeñas capsulas vía correo electrónico, sobre recomendaciones de medidas ambientales, en mensajes reflexivos en días conmemorativos ambientales, y boletines durante el año.



✓ CNR

El día 13 de junio 2018 el CNR, desarrollo **“Taller sobre propiedad Intelectual y el Medio ambiente”**, coordinado por La Directora del Registro de la propiedad intelectual del CNR Lic. Martha Evelyn Menjivar y el jefe de la unidad ambiental de dicha institución, en conmemoración internacional del medio ambiente la asistieron, Los Licenciados: Esau Canales y Mirian Torres.

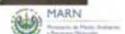


✓ SINAMA/MARN

“Estrategia para la gestión del plástico de un solo uso en las instituciones: Los plásticos de un solo uso son: removedores (agitadores, pajillas, contenedores de alimentos de comida rápida, cubiertos desechables, bolsas plásticas de empaque final en puntos de venta de comidas y todo tipo de comercio que venden bienes de consumo. 21/08/2018.

En El ILP, se logró concientizar al personal y traer la tasa reusable, para la bebida en las celebraciones de los cumpleaños de los empleados, como también para las reuniones de Consejo Directivo y visitas, se utilizan tasas reusablees de china.

Ríos



Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP Unidad de Gestión de Procesos

✓ MARN



El miércoles 19/09/2018, Los Ing. Guillermo Zelaya, Hidrólogo; Ing. David Reyes y La Lic. Mirian Torres, ambos ambientalistas; Participaron en la capacitación del lanzamiento del “**Sistema de información Hídrica**”, realizado la Ministra del Medio ambiente y Recursos naturales, con el fin de aplicar herramientas de consultas al sistema sobre mapas temáticos y zonas de riesgo, entre otros, para el desarrollo de los estudios hidrológicos. El Ing. Zelaya participó posteriormente en un taller más específico sobre este sistema SIHI el día 09/10/2018, lo cual será de mucha utilidad para el

diseño de Estudios Hidrológicos.

✓ TOPCOM



Los técnicos: Alexis Hernández, Juan Carlos Monge; David Catalán; David Reyes; Raúl Romero; Marlon Morales; Oscar Ramos;

Fueron capacitados por el Ing. Raul Eduardo Rivas de la empresa TOPCOM, el día 21/09/2018, en el Manejo de una nueva a Estación Total marca SOKKIA, con la finalidad es conocer el manejo total a través de las diferentes rutinas de los levantamientos topográficos en dicho equipo.

La capacitación comprendió tres jornadas:

Jornada 1: aspectos teóricos desarrollados el 21/09/2018

Jornada 2. Las etapas del proceso de medición: a) la creación de un trabajo; b) creación de coordenadas de salida; c) establecimiento del norte magnético; d) localización de detalles y de poligonal, esta fue recibida el 28 de Septiembre solo participaron 2 técnicos de medición.

HABITAT

- ✓ Lo días 8 y 9 de noviembre, cinco miembros del ILP, participaron de forma directa en el Taller de HABITAT. Donde el ILP tuvo la participación a través de la Lic. Ivonne de Portillo, sobre el tema expuesto: “**Desafíos que enfrenta la regularización de la tierra del suelo en el Salvador en las comunidades**”. El taller fue interactivo, conformando mesas de trabajo, en las cuales participaron las jefaturas: Jurídica, Ingeniería y Mediciones, Catastro y Planificación; con el fin de identificar propuestas de mejoras a nivel grupal y participativa sobre el proceso de legalización. Los resultados del taller fueron satisfactorios aplicables a las comunidades a legalizar a través del convenio de trabajo entre el ILP/ Hábitat.

Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP Unidad de Gestión de Procesos

✓ BANCO MUNDIAL

El Ing. David Henríquez, recibió la capacitación de parte del Banco Mundial, sobre “Diseño de estrategias de administración de activos estatales y su aplicación a nivel nacional y local”. Realizada en Japón, patrocinada por el Banco Mundial en fecha del 05 al 09 de noviembre.

Los beneficios obtenidos fueron:

Desarrollar una comprensión más profunda de las buenas prácticas en el diseño de estrategias de administración de propiedades estatales y su implementación a nivel nacional y local.

La experiencia de Japón con la administración pública de activos inmobiliarios a nivel nacional y local, especialmente con respecto a la financiación del gobierno local, la vivienda y la promoción industrial de inversiones.

✓ BANCO MUNDIAL

El Ing. David Catalán, recibió de parte del Banco Mundial la capacitación sobre “Registros de tierras y sistema de información GEO-espacial vinculado al crecimiento verde (LRGIGG)”. Realizada en Corea, del 12 AL 24 de noviembre, patrocinada por el Banco Mundial.

Los beneficios obtenidos fueron: conocimiento de manejan información geoespacial y terrestre, encuestas catastrales nacionales, la protección de los derechos de las propiedades de las personas y la gestión eficaz del territorio. A través de LX – KOREA LAND AND GEOSPATIAL INFORMATIX CORPORATION.

LH - Korea Land & Housing Corporación, establecimiento de mejora de la calidad de vida y el desarrollo de la economía nacional a través de la realización de viviendas estables para los ciudadanos del país y la utilización eficiente de la tierra nacional.

✓ LA SECRETARÍA TÉCNICA Y DE PLANIFICACIÓN DE LA PRESIDENCIA

Introducción a la Ley de procedimientos administrativos, del 3 al 7 de diciembre 2018, con un total de 20 horas, participaron 9 personas: Arq. Zulema Martínez; Lic. Ivonne de Portillo; Sr. Sergio Arévalo; Alicia Alvarado; Lic. Romualdo Cáceres; Lic. Victoria de Cea; Lic. Eduardo González; Lic. Mariam Alfaro. , fue patrocinado por la secretaria técnica de la presidencia.



Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP Unidad de Gestión de Procesos

V. Capacitaciones Interna

El 23 de abril, se participó en la capacitación, impartida por Ing. Jorge Callejas, del UGDA orientado al área del personal administrativo financiero y Dirección Ejecutiva; con el fin de sensibilizarles con el tema de documentación y archivo, solicitarles información sobre los tipos de documentos que producen de acuerdo a sus funciones del manual de organización, como solicitar el apoyo en la elaboración de documentos que está realizando la UGDA en coordinación con la Unidad de Gestión de Procesos y las jefaturas.



El día 14 de junio el Sr. Reynaldo Martinez, técnico de catastro y el Ing. David Reyes, coordinador de ingeniería y mediciones, impartieron un taller sobre caso de **estudios catastrales, estudios registrales** y proceso e integración de los equipos del MINED. Participaron 25 técnicos de las áreas de ingeniería, mediciones, procesamiento, promoción, y jurídicos.



La Comisión de Ética Gubernamental del ILP, (Alicia Alvarado, Victoria Ramos de Cesa, Ricardo Magaña, Romualdo Cáceres y Mariam Alfaro); impartió la capacitación "**Ponte en sus Zapatos**" "Todos somos diferentes" a 50 empleados de la institución (36 operativos y 14 administrativos), trabajo realizado en tres jornadas de 3 horas cada una los días Días: lunes 9, viernes 13 y lunes 16 de julio de 2018-



El objetivo se logró, el cual fue mejorar la gestión pública, en la atención al cliente externos (beneficiarios y usuarios) y e internos (empleados de la institución).

Algunos temas abordados fueron: Actitud de servicio, empatía al usuario, comprensión, por otra parte vimos los aspectos a mejorar tales como: amabilidad, saber escuchar, ser confiable, y responsable con la información que entregamos. También se revisaron aspectos a mejorar tales como: gestos, posturas, expresiones, vocabulario, tono, lenguaje y trabajo en equipo; todo lo anterior con el fin de hacer mejoras continuas en la eficiencia con nuestros clientes, así como cumplir las metas institucionales.

Resultado del Plan de Capacitación 2018- ILP Unidad de Gestión de Procesos



El 10 de agosto 2018. La Comisión de Ética Gubernamental del ILP; impartió la última jornada del módulo “**Ponte en sus Zapatos**” a 20 personas, de los cuales 2 son de área administrativa y 18 de la GO. Con esta queda concluida la jornada de dicha capacitación, cubriendo en su totalidad 70 personas capacitadas de un total de 75 empleados, que representan el 93% del total de los empleados.

El día 27/11/2018, la Comisión de Ética Gubernamental, mostro a la DE, Gerencias y jefaturas, los resultados de la aplicabilidad de la capacitación “**Ponte en sus Zapatos**, impartida en julio y agosto 2018.

Para obtener los datos, de evaluación se realizó encuesta dirigida a 25 empleados, las preguntas fueron abiertas orientadas a cinco áreas: Espacio de trabajo; motivación; ambiente laboral, disciplina; liderazgo.

El 96% de los entrevistados, manifestaron que lo aprendido ha tenido cambios positivos en su comportamiento, a través de fomento de valores, sin embargo hubo algunos retos de atender.

Algunos de las áreas a reforzar son: trato equitativo a los empleados en la carga de trabajo, respeto hacia los compañeros, tolerancia, igualdad y disciplina, capacitación en temas especializados, mejorar las condiciones del local para atención al público, Fortalecer el trabajo en equipo, concluyendo en una comunicación asertiva.

