Municipalidad de Pucón

2025

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2026

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE PERSONAS

Plan Anual de Capacitación 2026, Municipalidad de Pucón

1. Introducción

El Plan anual de capacitación se gesta en coherencia con la misión institucional de la Municipalidad de pucón, que expresa: *"Trabajar por el desarrollo comunal de manera eficiente, colaborativo y transparente, promoviendo una gestión oportuna y participativa a través de acciones pertinentes en todas las áreas del quehacer comunal e institucional"*. En consideración que la capacitación se ocupa del fortalecimiento de competencias o el desarrollo herramientas de funciones puntuales en el cargo que ocupa o que podría ocupar una persona al interior de la organización, por tanto, tiene una mirada conductual (desempeño), de corto plazo y focalizada a tareas o funciones específicas, a través de esta, se busca favorecer la gestión y el logro de objetivos estratégicos.

Para la elaboración del plan, se consideró como insumo principal la información asociada a la Detección de Necesidades realizada de forma participativa, y con los objetivos estratégicos del Programa de Mejoramiento de Gestión, así como también los informes de diagnóstico que dieron curso a la planificación estratégica institucional y las necesidades identificadas por los distintos funcionarios y funcionarias que desempeñan labores en la Municipalidad, cuyos desafíos y oportunidades son emanados de encuentros realizados, y de igual manera, con las normativas o políticas, y temas de contingencia nacional y los escenarios cambiantes en los cuales la Municipalidad no podría quedar ausente.

Por lo anterior, también se considera las definiciones estratégicas en el ámbito institucional, en el lineamiento: Gestión Municipal planteados en el PLADECO 2022 - 2026, en el que define los objetivos:

- *"Comunicación y vinculación: mejorar en la comunicación y difusión de la información, aumentando los niveles de confianza y vinculación con la comunidad.*
- *Atención: optimizar los procesos internos y de atención al usuario, potenciando las capacidades y competencias de los funcionarios para brindar un servicio eficaz en espacios confortables y equipamiento adecuado."*

El Plan de Capacitación 2026, considera actividades de formación de carácter voluntaria, y su convocatoria es abierta, contemplando tanto a los funcionarios en calidad contractual a: Planta, Contrata, Código del Trabajo y Prestadores de Servicios a Honorarios, siendo la participación, un acuerdo entre la Jefatura del Departamento (o Programa) y la persona interesada en participar, con el fin de no afectar el normal funcionamiento de las labores desempeñadas en contexto del trabajo a distancia y/o presencial.

Téngase presente que aquellas Direcciones y/o Departamentos que requieran actividades de formación específicas para sus funcionarios y funcionarias, relacionadas con su especialidad, y que no se encuentren consideradas en el presente plan de capacitación, podrán solicitar sus requerimientos e informar sus necesidades de capacitación al correo electrónico del Departamento

de Gestión de Personas: cristina.arias@municipalidadpucon.cl, a través de Formulario de Postulación a Actividad de Capacitación (Anexo N° 1)

El Plan anual, se considera lo establecido por Ley 18.883 Sobre estatuto Municipal, según párrafo 2°: De la Capacitación, en *su "Artículo 22.- Se entenderá por capacitación el conjunto de actividades permanentes, organizadas y sistemáticas destinadas a que los funcionarios desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos y destrezas necesarios para el eficiente desempeño de sus cargos o aptitudes funcionarias.*

Artículo 23.- Existirán los siguientes tipos de capacitación, que tendrán el orden de preferencia que a continuación se señala:

a) La capacitación para el ascenso que corresponde a aquella que habilita a los funcionarios para asumir cargos superiores. La selección de los postulantes se hará estrictamente de acuerdo al escalafón. No obstante, será voluntaria y, por ende, la negativa a participar en los respectivos cursos no influirá en la calificación del funcionario;

b) La capacitación de perfeccionamiento, que tiene por objeto mejorar el desempeño del funcionario en el cargo que ocupa. La selección del personal que se capacitará, se realizará mediante concurso, y

c) La capacitación voluntaria, que corresponda a aquella de interés para la municipalidad, y que no está ligada a un cargo determinado ni es habilitante para el ascenso. El alcalde determinará su procedencia y en tal caso seleccionará a los interesados, mediante concurso, evaluando los méritos de los candidatos."

Así también se tendrá en consideración, la misma ley modificada en la Ley 20.922. *"Artículo 25. Las municipalidades deberán considerar en sus programas de capacitación y perfeccionamiento el tipo y características de la comuna y su beneficio para la eficiencia en el cumplimiento de las funciones municipales. Dichos programas deberán contemplar, a lo menos, cursos sobre derecho administrativo, probidad administrativa, contabilidad y gestión financiera municipal, estas dos últimas materias preferentemente para aquellos funcionarios que se desempeñen en áreas afines."*

Estrategia de plan de capacitación

El Plan anual de capacitación, busca asegurar tres aspectos importantes:

- *Transversales:* desarrollo de habilidades o competencias técnicas comunes para todos los/as funcionarios/as.
- *Departamentos:* se vela por la entrega de competencias adecuadas para la labor de los/as funcionarios/as dependiendo de la unidad o programa que se desempeñe.
- *Enfocadas en la tarea:* adquisición de conocimientos técnicos específicos para las funciones que desempeña un estamento en su puesto de trabajo.

2. Objetivo del Plan de Capacitación

Objetivo general

Desarrollar un programa de formación de habilidades, herramientas y/o conocimientos en cascada, que comprenda desde los liderazgos principales, pasando por mandos medios y llegando hasta liderazgos emergentes en la base de la organización, así como a los funcionarios de cada área y/o departamento, a fin de asegurar que las habilidades permanezcan en el núcleo de la organización logrando un mayor impacto en el largo plazo, de esta forma contribuir al logro de la misión institucional y objetivos estratégicos, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de formación y capacitación expresados por quienes desempeñan funciones al interior de la Municipalidad de Pucón, con el fin de permitir mejores oportunidades y condiciones de en la calidad de vida personal y laboral.

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2026

El Plan Anual de capacitación 2026, consta de 4 etapas, las que se definen a continuación:

1. Detección de Necesidades de Capacitación

De acuerdo al Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC) ejecutado para el proceso de elaboración de los planes anteriores y los antecedentes recopilados y analizados durante el presente año, el que fue sustentado en base a información relevante, es que se detecta las necesidades y deficiencias cuantificables o mesurables existentes entre los conocimientos, habilidades y actitudes de los y las funcionarios/as y la norma o perfil de desempeño establecido como requerimiento para el cargo que desempeña, conocido como establecimiento de brechas en el ámbito de la capacitación. Es por ello importante considerar que *"el éxito de la capacitación no se mide solo porque las personas mejoran sus competencias individuales, sino también porque éstas empiezan a contribuir positivamente al desempeño de la organización"* (Chiavenato, 2017)

Para el DNC, fue importante la conformación del Comité de Capacitación, el que es entendido como una *"instancia de participación para asesorar a la administración de los Servicios Públicos en la orientación, priorización, programación y ejecución de las acciones de capacitación en beneficio de sus funcionarios/as, y se constituyen en parte central de las iniciativas orientadas a modernizar el sistema de capacitación del sector público"* (Dirección Nacional de Servicio Civil, 2012), a través de este comité, se impulsará a trabajar en la planificación del diseño de capacitaciones, analizando no solo las necesidades, sino también la definición de objetivos para estas, para ello establecer un procedimiento que vincula las necesidades de mejora del desempeño a nivel de organismos y áreas funcionales del personal de colaboración, con la capacitación disponible para el desarrollo de sus habilidades y conocimientos.

Para el diagnóstico de necesidades de capacitación, se enviaron fichas diagnosticas a las diversas direcciones que componen la Municipalidad de Pucón, en las que se busca que puedan trabajar con sus equipos un análisis que permita detectar y reconocer las necesidades de cada Departamento y/o área, acorde a los nuevos escenarios y demandas de conocimientos organizacionales.

En consideración para la elaboración del presente plan se consideran los siguientes elementos:

Municipalidad de Pucón	
Nombre Encargado/a de Capacitación	Cristina Arias Calderón
Datos contacto Encargado/a de Capacitación	Cristina.arias@municipalidadpucon.cl
Miembros Titulares Comité Capacitación	Alexis Figueroa Yañez Franco Tosti-Corce Mayne Gustavo Sandoval Diaz Delia Cifuentes Huaiquifil Jose Luis Iturra Muñoz Patricio Ibañez Hidalgo

Misión institucional	***"Trabajar por el desarrollo comunal de manera eficiente, colaborativo y transparente, promoviendo una gestión oportuna y participativa a través de acciones pertinentes en todas las áreas del quehacer comunal e institucional".***	
Objetivos Estratégicos Municipales	Lineamiento	Objetivo
Ámbito Territorial	**Desarrollo Territorial Sustentable y Equilibrado**: Generar estrategias integrales que permitan un desarrollo territorial equilibrado en infraestructura, equipamiento y servicios básicos.	- Planificación y ordenamiento del territorio: Planificar el ordenamiento del territorio según normativa, instrumentos de planificación, participación ciudadana basadas en proyecciones de crecimiento de la población. - Infraestructura y equipamiento público: Mejorar y aumentar la oferta de infraestructura, mobiliario y equipamiento público. - Servicios Básicos: Disminuir brechas de acceso a servicios básicos (agua, electrificación, saneamiento básico, etc.) - Conectividad: Aumentar y mejorar estándar conectividad comunal e intercomunal

Ámbito Medio Ambiente	**Protección del Medio Ambiente:** Contribuir al cuidado, protección y uso racional de los recursos y componentes ambientales.	- Normativa y Fiscalización: Proteger el medio ambiente local, regulación, normativa y fiscalización. - Gestión y Educación Ambiental: Promover acciones de gestión y educación ambiental para el manejo de residuos, higiene ambiental y uso de energías renovables no convencionales.
	Cambio Climático: Desarrollar acciones e instrumentos de prevención y adaptación a los efectos del cambio climático y riesgos ambientales por causas naturales y antrópicas	- Gestión Hídrica: Instaurar instrumentos normativos y practicas innovadoras que protejan y promuevan el buen uso del recurso hídrico. - Riesgos y Desastres: Establecer planes preventivos y de acción ante desastre naturales y emergencias ambientales que incorporen a la comunidad, organizaciones y a las entidades relacionadas.
Ámbito Económico	**Economía Local Sustentable:** Promover el desarrollo de una economía sustentable con beneficio local, el buen uso de los activos naturales con participación de todos los grupos de interés tanto público como privados.	- Actividad Turística: Fortalecer y promover el turismo sustentable a través de estrategias orientadas a la calidad de los servicios y economía circular. - Fomento Productivo e Innovación: Propiciar iniciáticas innovadoras y eficientes que aumenten la competitividad y diversificación de las actividades económicas locales vinculadas y no vinculadas al turismo. - Emprendimiento y Empleo: Disminuir las cifras de desocupación comunal a través de la promoción y formalización

		de emprendimientos y mejora de capacidades y competencias.
Ámbito Social	**Inclusión y Bienestar Social:** Promover la calidad de vida con equidad a través de acciones inclusivas y de participación que contribuyan en disminuir la brecha social.	- Seguridad Pública: Mejorar la seguridad ciudadana y la prevención de delitos. - Grupos Prioritarios: Fortalecer la gestión y acompañamiento a grupos prioritarios, vulnerables, en riesgo social y con demanda de vivienda. - Organización y Participación: Generar estrategias de fortalecimiento organizacional para ampliar el tejido social. - Deporte y Recreación: Contribuir a estilos de vida saludable a través del deporte y recreación.
	Cultura e Identidad Local: Poner en valor la identidad local y el patrimonio cultural	- Multiculturalidad: Contribuir al reconocimiento multicultural de la comuna y revalorizar el patrimonio y activos culturales materiales e inmateriales de la comuna. - Expresiones Culturales: Fortalecer el desarrollo de manifestaciones artístico-culturales en todas sus expresiones.
Ámbito Educación	**Educación de Calidad:** Implementar una educación de calidad en espacios adecuados.	- Infraestructura y Equipamiento: Contar con equipamiento y espacios adecuados y de calidad para un buen desarrollo del proceso formativo. - Proceso Educativo: Mejorar continuamente los procesos de aprendizaje en los estudiantes y

		excelencia académica de docentes en cada establecimiento de educación municipal. - Habilidades para Vida: Fortalecer conductas relacionadas con educación cívica, buena convivencia, inclusión, medio ambiente, cultura e identidad entre otras, promoviendo además la continuidad y nivelación de estudios en la comunidad educativa.
Ámbito Salud	**Acceso a la Salud:** Fortalecer los procesos de atención y promover la prevención de salud en la población.	- Prevención y Autocuidado: Promover el autocuidado y estilos de vida saludable para prevenir enfermedades en la población. - Calidad de la Atención: Fortalecer prácticas y procesos de calidad de la atención oportuna y eficaz con cobertura en todo el territorio. - Infraestructura: Optimizar las condiciones de infraestructura y equipamiento según estándares de calidad definidos por la normativa vigente en el proceso de acreditación.
Ámbito Institucional	**Gestión Municipal:** Mejorar integralmente la gestión municipal en sus procesos internos y de atención.	- Comunicación y vinculación: Mejorar en la comunicación y difusión de la información, aumentando los niveles de confianza y vinculación con la comunidad. - Atención: Optimizar los procesos internos y de atención al usuario, potenciando las capacidades y competencias de los funcionarios

		para brindar un servicio eficaz en espacios confortables y equipamiento adecuado.

Para los efectos del presente Plan de Capacitación, se tienen a la vista los antecedentes recopilados tanto en los aspectos pendientes del año en curso, lo señalado por las direcciones que componen la Municipalidad, y las brechas detectadas y reportadas en reuniones con directores/as, funcionarios/as y las complejidades y desafíos institucionales que demanda los nuevos escenarios de la administración pública.

Dentro de las necesidades planteadas a nivel general, la temática con mayor demanda, está relacionada con **"Comunicación y Dialogo"** como una forma de centrar el propósito de la comunicación humana, a fin de fortalecer los procesos, convivencia y gestión institucional.

En segundo lugar, se propone **Cuidado de los equipos de trabajo**, a fin de generar instancias que favorezcan el bienestar y salud de nuestros funcionarios, siendo un foco principal instancias de cooperación y vínculos laborales.

En tercer lugar, existe la necesidad de abordar los **Liderazgos**, a fin fortalecer la gestión y dirección efectiva, legitimando los liderazgos a fin de comprender las múltiples dimensiones y profundizando el análisis del rol organizacional (expectativas, relaciones, poder y responsabilidades) para el cumplimiento de los desafíos propuestos en la gestión.

En cuanto a materias específicas, se contemplan aquellas que no están disponibles por oferta SUBDERE, Contraloría General de la República, Servicio Civil, u otra similar que venga a cubrir estas necesidades, en las que funcionarios/as refieren que no ha podido acceder a dicha oferta por los requisitos que estas instituciones señalan en sus bases de convocatoria.

Por lo anterior y para favorecer la gestión de los equipos de trabajo, se consideran las temáticas propias de cada dirección y acorde al quehacer en el ejercicio de sus funciones.

2. Planificación de la Capacitación

Posterior al proceso antes descrito, la detección y determinación de las necesidades de capacitación, que, por lo general, los recursos y las competencias puestos a disposición de la capacitación se relacionan con la problemática diagnosticada, el siguiente paso es que, a través de la planificación, considerado como un proceso sistemático y estructurado, se definen: los objetivos, actividades y a quienes se va a capacitar.

El desafío, es incorporar estándares de calidad en el diseño instruccional, entendido este como un proceso planificado que genera las especificaciones instruccionales (objetivo de aprendizaje, metodología, contenidos, actividades, materiales, etc.) que permitirán que los participantes de una actividad de capacitación aprendan, y den sentido a los contenidos que recibirán.

Para ello se desarrollarán las siguientes actividades:

- Transformar los objetivos de desempeño, definidos en el DNC, en objetivos de aprendizaje, los que deben responder a la siguiente pregunta: ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes se necesitan para lograr los resultados deseados? Los objetivos de aprendizaje son medidos en el lugar de instrucción (evaluación de aprendizaje) y deben ser considerados al momento de definir los contenidos de la actividad.
- Identificar los factores que inciden en el aprendizaje.
- Definir contenidos, metodologías y duración de la actividad de capacitación.

Por lo anterior, y considerando las necesidades Generales, es que se propone un plan de formación continua dirigida a todos/as, el cual se compone de a lo menos los siguientes contenidos:

1. Liderazgo y comunicación
2. Trabajo en equipo
3. Gestión del cambio
4. Innovación pública
5. Planificación estratégica
6. Comunicación aplicada a la atención de público

Este plan de formación continua se propone comenzar a implementarse en el mes de marzo hasta noviembre del 2026, a través de metodologías participativas y Design Thinking que es una metodología para generar ideas innovadoras y soluciones a problemas, centrándose en las necesidades de los usuarios, con tareas de ejecución, a fin de poner en práctica los aprendizajes y objetivos que se plantean, con la idea que todos y todas se involucren en los procesos que se requieren para fortalecer herramientas que favorezcan un impacto a largo plazo.

En lo que respecta a las capacitaciones de carácter transversal, están relacionadas con los contenidos básicos, acorde a los avances y necesidades de los servicios públicos, a fin de poder entregar un servicio de calidad, tanto para el público que acude a recibir las prestaciones de la Municipalidad, como para el público interno, que son los propios funcionarios/as que componen la Municipalidad de Pucón.

En sintonía con las necesidades, se propone realizar *"Inducción al puesto de trabajo"*, tanto para quienes ingresen por primera vez a desempeñar funciones en la Municipalidad, o quienes asuman nuevo puesto de trabajo. Así también, considerando y haciendo oído a lo manifestado por distintos/as funcionarios/as que existe la necesidad de realizar este proceso con quienes ya están desarrollando funciones, y que no obtuvieron dicha inducción, para ello se ha planteado realizar jornadas de inducción para todos y todas los/as funcionarios/as, en jornadas que se adecuen a los tiempos disponibles, de esta forma poder trabajar los contenidos que se requieren informar, actualizar y/o reforzar. Esta tarea, será planificada y calendarizada con tiempo, a fin de contar con la mayor participación posible, que debiesen ser ejecutadas en el primer semestre del año 2026.

Una de las alertas y necesidades planteadas a través del diagnóstico realizado, está en directa relación con el Cuidado de los equipos de trabajo, es por ello que se plantea trabajar en esta esfera de forma integral, considerando las dimensiones que tienen que ver con la calidad de vida y bienestar, siendo el espacio de

trabajo un impulsor de buenas prácticas y espacios para el cuidado de las personas y sus relaciones, esto se transforma en un desafío como institución, de poder generar mejoras en estos ámbitos, es por ello que se proponen instancias como el incentivo a la actividad física y/o recreación, alimentación saludable, prevención en salud física y mental, higiene del sueño, educación financiera personal, etc. A esto, también se suma la iniciativa de contar con el Programa de Salud Mental, el cual será actualizado y redefinido acorde a las nuevos desafíos que se plasmaron en los resultados de la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Ambiente Laboral - Salud mental (CEAL-SM/SUSESO) a fin de generar estrategias de cuidado y contención para quienes trabajan en temáticas sensibles que abordan y soportan una carga emocional adicional, en este sentido se considera generar espacios de escucha, contención y apoyo (como lo han definido "Rescate emocional"), así también generar espacios libres de contaminación temática (se refiere a espacios de distracción y evitar la saturación de la temática abordada), a fin de poder generar redes internas de apoyo, para prevenir escenarios de estrés intensos que puedan desencadenar efectos psicológicos negativos, y que tengan repercusiones en lo personal como en lo laboral.

Otra de las necesidades que se consideran para este año 2026, es poder dar continuidad a jornadas de capacitación en temáticas de **Género, Inclusión y buenas prácticas laborales**, de esta forma potenciar y favorecer espacios laborales más equitativos, donde se desarrollen acciones para prevenir y detectar cualquier expresión de violencia de género y acoso, desde bromas sexistas hasta situaciones de abuso, con énfasis en que la Municipalidad cuenta con canales claros de denuncia y acompañamiento para quienes se vean en este tipo de situaciones.

En cuanto a la **inclusión**, es un desafío promover espacios de acceso y garantías en un marco de derecho, al mismo tiempo reducir las barreras de acceso y actitudinales que puedan generarse en los espacios laborales, en función de considerar el trabajo como un derecho que debe ser ejercido en igualdad de oportunidades desde el acceso y las condiciones laborales que promuevan entornos abiertos, inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; 2006).

Respecto al **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS)**, requiere ser trabajado y difundido con todos y todas los/as funcionarios/as, a fin de conocer sus deberes, obligaciones y derechos, de esta forma poder recibir la información oportuna y desarrollar las acciones pertinentes de acuerdo a las necesidades que se desarrollen en el espacio laboral, lo cual se desarrolla a través del Departamento de Prevención de Riesgos, de forma periódica con todos y todas las funcionarios/as.

Es de suma importancia que se considere el espacio para capacitar en el ámbito de la **jurisprudencia administrativa**, reconociendo la importancia del Control Jurídico en la Administración del Estado y los servicios públicos, de esta forma prevenir, mitigar y/o modificar cualquier conducta que pueda estar fuera del marco normativo, este punto requiere especial interés por parte de los/as funcionarios, quienes revelan en el diagnostico la falta de información en este ámbito, el cual rige todo el funcionamiento municipal. Como también así lo es, respecto a **procedimientos disciplinarios** aplicables a las personas funcionarias en el marco del Estatuto Administrativo. Además, de capacitar en la aplicación de la Responsabilidad

Administrativa, hacia a los funcionarios y funcionarias que ejecutan acciones como Fiscales en los procesos administrativos internos.

Debemos tener en consideración que cada Dirección, así como programa o servicio tiene necesidades específicas acorde a las funciones que desempeñan y las demandas que se van generando en el quehacer laboral, es por ello, que se ha considerado capacitaciones en este orden y de acuerdo a lo señalado por estas, en los procesos desarrollados, quienes ven una posibilidad de mejoras en las herramientas para poder brindar una mejor calidad de atención y prestación de funciones.
Las temáticas que más adelante se mencionan, fueron las que refieren los y las funcionarios/as, y que, por cierto, se considera que pueden existir necesidades emergentes acorde a los tiempos cambiantes y las demandas que se van desarrollando en el cotidiano ejercicio la función municipal.

3. Ejecución de la Capacitación

El desafío de esta etapa es: "*asegurar la calidad de la implementación, lo que requiere contar con una estrategia de seguimiento y monitoreo, como también con una metodología que permita tomar decisiones de gestión y ajustes sobre las variables que impacten en la calidad del aprendizaje, tales como calidad de los/as instructores/as, calidad del diseño de actividades de formación, duración de las actividades, frecuencia, calidad de las tutorías, rol de las jefaturas, entre otros factores"*.

Es preciso considerar un amplio proceso de difusión de la actividad de Capacitación, a fin de garantizar la asistencia y participación de los/as funcionarios/as en este proceso, que tiene por objetivo perfeccionar habilidades e incorporar competencias, a lo que se entiende que *"El aprendizaje es aquello instruido que el individuo incorpora a su conducta. Por lo tanto, aprendes es modificar la conducta en el sentido de lo que se instruyó"*. (Chiavenato, 2017)

Se contempla para esta etapa el periodo de marzo a noviembre 2026, a fin de poder considerar los plazos para la evaluación y nuevos ciclos de demandas y necesidades de Capacitación.

4. Evaluación de la Capacitación

La evaluación de la formación en las organizaciones es una estrategia necesaria para garantizar la calidad de las acciones formativas que se llevan a cabo en su seno y para impulsar el proceso de aprendizaje constante que el entorno actual exige. (Dirección Nacional de Servicio Civil, 2012)

El Programa anual de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos:

- Constatar su la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los/as funcionarios/as
- Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de los objetivos estratégicos de la Municipalidad.

Considerando que, el modelo de gestión de la capacitación propuesto es sistémico y que cada etapa del ciclo está estrechamente interrelacionada con la otra, asegurar adecuados niveles de transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo significa haber gestionado cada etapa del ciclo correctamente.

Esta etapa concluye con el registro y análisis de resultados, y contempla las acciones que deben ser realizadas en el tratamiento de la información generada en el proceso evaluativo, dicho proceso se realizará en conjunto con el Comité Bipartito de Capacitación.

PAC 2026: Presupuesto Total Solicitado para Capacitación 2026

Actividad	Monto
Plan Anual de Capacitación *Cuenta Presupuestaria:*	46.200.000
Otros Servicios Generales *Cuenta Presupuestaria:*	3.800.000
Pasajes y traslados por Capacitación *Cuenta Presupuestaria:*	3.500.000
Necesidades emergentes de Capacitación *Cuenta Presupuestaria:*	6.500.000
Total de Fondos destinados a Capacitación	**60.000.000**

Plan de Formación continua para funcionarios de la Municipalidad de Pucón, enfocado en el Fortalecimientos de Equipos, gestión y comunicación, que implica un programa de formación de habilidades, que comprende desde los liderazgos principales, pasando por aquellos mandos medios e incorporar aquellos liderazgos emergentes de la Municipalidad.

El objetivo es asegurar que las habilidades permanezcan, logrando un impacto al corto, mediano y largo plazo

FORMACIÓN CONTINUA		
Directores/as	Jefaturas y Enc. De Programas	Funcionarios/as
Liderazgo y Comunicación Trabajo en Equipo Gestión del Cambio Innovación Pública Planificación Estratégica	Liderazgo y Comunicación Trabajo en Equipo Gestión del Cambio Innovación Pública	Liderazgo Trabajo en Equipo Comunicación aplicada a la atención de público Innovación Pública
Periodo ejecución	Marzo a Noviembre 2026	
Metodología	Experiencial (Teoría del aprendizaje y/o Design Thinking)	
Modalidad	Presencial	

PAC 2026: Formación para el Bienestar y la Calidad de Vida:

La importancia de gestionar procesos de formación en este ámbito, viene a fortalecer el bienestar personal y social de los y las funcionarias, con miras a desarrollar un impacto positivo en su gestión que repercute en mayor satisfacción laboral y disminuir factores de estrés.

N°	Nombre de la Actividad	Necesidad a la que responde la capacitación	Participantes
1	Cuidado y hábitos saludables	Desgaste de los equipos, y la falta de espacios de autocuidado de los equipos	Funcionarios/as Municipales
2	Pausas saludables	Identificar y aplicar diferentes técnicas con las cuales se pueden contrarrestar de manera significativa los efectos negativos tanto físicos como psicológicos que se producen por el tipo de trabajo	Funcionarios/as Municipales
3	Manejo del estrés	Reconocer y controlar los estados de estrés, a través de la creación y utilización de estrategias adecuadas para disminuir los niveles de estrés, aplicando técnicas que favorezcan su disminución.	Funcionarios/as Municipales
4	Salud Mental	Desgaste emocional de los/as funcionarios que atienden público y temáticas sensibles	Funcionarios/as Municipales
5	Actividad física	Promover la salud, bienestar y calidad de vida de los/as funcionarios.	Funcionarios/as Municipales
6	Educación financiera personal	Aplicar la apropiada gestión financiera, en el ámbito individual, de tal forma favorecer la toma de decisiones asertivas frente al manejo de sus recursos económicos.	Funcionarios/as Municipales
7	Aspectos legales, previsionales y financieras en el proceso de jubilación	Entender cómo funciona el sistema de pensiones, qué beneficios entrega y cuáles son sus objetivos, normas y regulaciones.	Funcionarios/as Municipales

PAC 2026: Formación en Valores y Normativa Institucional

Es de consideración que los y las funcionarios municipales cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para asegurar que su gestión y desempeño se ajusta la normativa vigente.

N°	Nombre de la Actividad	Necesidad a la que responde la capacitación	Participantes
1	Estatuto administrativo	Reconocer los deberes y derechos que se establecen en el estatuto, e identificar los principales procesos	Funcionarios/as Municipales
2	Enfoque de Género y buenas practicas	Proporcionar conocimientos y herramientas para comprender enfoques y definiciones, desarrollar estrategias que promuevan relaciones de género respetuosas y saludables	Funcionarios/as Municipales
3	Reglamento interno de Higiene y Seguridad	Identificar los deberes y derechos de los/as funcionarios/as y los procesos internos de la municipalidad	Funcionarios/as Municipales
4	Prevención sobre acoso y/o violencia en el trabajo	Entregar herramientas a las/os funcionarias/os para que puedan acoger, orientar y derivar adecuadamente situaciones de acoso y/o violencia en el trabajo	Funcionarios/as Municipales
5	Procedimientos Disciplinarios	Proporcionar los conocimientos, respecto a los procedimientos disciplinarios aplicables a las personas funcionarias en el marco del Estatuto Administrativo. Además de explicar la aplicación de la Responsabilidad Administrativa.	Funcionarios/as Municipales designados como Fiscales
6	DL 799 uso de vehículos	Conocer las disposiciones que regulan el uso y circulación de vehículos estatales	Funcionarios/as Municipales que cuenten con póliza de conductores
7	Ley N° 20.285 de transparencia	Conocer la normativa a fin de dar cumplimiento a los procesos institucionales	Funcionarios/as Municipales
8	Ley N° 20.730 de Lobby	Conocer la normativa a fin de dar cumplimiento a los procesos institucionales	Funcionarios/as Municipales

PAC 2026: Formación para el Apoyo en el Puesto de Trabajo

A fin de garantizar el éxito de la gestión, y la correcta implementación de los diversos servicios que entrega la Municipalidad, se requiere de tener funcionarios y funcionarias con habilidad, conocimientos y competencias en el área de gestión donde desempeñan funciones, para ello es de vital importancia la incorporación de procesos de formación y fortalecimiento, en las necesidades observadas.

N°	Nombre de la Actividad	Necesidad a la que responde la capacitación	Participantes
1	Inducción	Brindar a los/as funcionarios bienvenida, información respecto a la Municipalidad, autoridades, reglamentos, beneficios, prevención de riesgos, y recorrido por las dependencias	Funcionarios/as Municipales
2	Jornadas de Team Building para los equipos de trabajo	Reforzar el trabajo en equipo que permita desarrollar herramientas, competencias ligadas a la cooperación, comunicación, la autoconfianza y las habilidades sociales, en pos de mejorar y potenciar el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, las relaciones interpersonales y laborales.	Funcionarios/as Municipales
3	Compras públicas y Administración de Contratos	Reforzar en equipos la generación de compras eficientes y transparentes, optimizando en cuanto al precio, plazo, garantía o servicio de post venta. Así también la actuación de información respecto a los procesos de licitación y administración y/o supervisión de contratos, a fin de asegurar el cumplimiento normativo, optimizar los recursos municipales y mejorar la eficiencia en la gestión de los procesos de adquisición y contratación.	Funcionarios/as Municipales
4	Atención de Público complejo	Brindar un servicio de calidad y buen trato al público interno y externo que acude a las distintas direcciones, unidades y/o programas, así como herramientas para abordar al “nuevo público”, más exigente y demandante, con disminuida tolerancia.	Funcionarios/as Municipales
5	Técnicas de comunicación y dialogo	Desarrollar herramientas para mejorar su comunicación y relacionarse de manera asertiva con los demás, tanto en el ámbito profesional como social o personal.	Funcionarios/as Municipales
6	Resolución de conflictos	Fortalecer conocimientos para detectar y evaluar conflictos al interior de los equipos identificando su impacto en las relaciones laborales, activando estrategias y protocolos en beneficio de la mejora	Funcionarios/as Municipales

PAC 2026: Formación Específica

Para este apartado se consideran actividades formativas de corta duración orientados a la ampliación o actualización de conocimientos específicos, planteados por las direcciones y departamentos como una necesidad de ser abordado al corto y mediano plazo.

N°	Nombre de la Actividad	Necesidad a la que responde la capacitación	Participantes
1	Actualización de norma urbanística (Derecho Urbanístico)	Comprender la importancia de las normas urbanísticas aplicables a los procesos de aprobación de proyectos, diferenciando su aplicación, especificidad, vinculación con las Circulares del MINVU, así como conocimientos de legislación urbana aplicable a los procesos de construcción de ciudad.	Funcionarios/as DOM y SECPLAC
2	Administración de contratos de obra	Formar y/o actualizar los conocimiento y habilidades necesarias para administrar y dirigir proyectos de construcción, cuya complejidad crece permanentemente dadas las expectativas de las personas, tanto a nivel individual como colectivo. En consideración, a que la actualidad presenta requerimientos que exigen sintonía con los requerimientos de confort, seguridad, funcionalidad, sustentabilidad, minimización de externalidades durante la construcción, y conveniencia económica, de esta forma aplicar nociones generales de derecho en áreas relevantes para la actividad de la construcción.	Funcionarios/as DOM y SECPLAC
3	Sistema de información Geográfica (SIG)	Utilizar Sistemas de Información Geográfica, para garantizar una respuesta oportuna a los requerimientos y la plena continuidad de funciones se requiere potenciar a todo el equipo en el manejo de estos sistemas, en el marco de la mejora continua a la detección de las necesidades locales y territoriales para la gobernanza de la cobertura institucional	Funcionarios/as DOM, SECPLAC y DAOMA
4	Planificación territorial	Reforzar los procesos de Planificación Territorial en la comuna y la definición de las principales normas urbanísticas, comprendiendo las facultades de los distintos instrumentos.	Funcionarios/as dependientes de: DOM y SECPLAC
5	Primeros Auxilios en zonas agrestes y remotas	Fortalecer e incluir los conocimientos esenciales y las habilidades prácticas necesarias para poder atender las emergencias que se presenten en Zonas Agrestes, donde el clima y el terreno puede ser extremos.	Funcionarios Departamento de

			Turismo y Gestión de Riesgo de Desastres
6	Energías renovables	Entregar una visión actualizada de las diferentes tecnologías de generación, así como de los diversos desafíos técnicos, económicos y socio-ambientales asociados a su integración masiva en nuestra sociedad.	Funcionarios dependientes de las direcciones de SECPLAC y DAOMA
7	Gestión de residuos	Disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y otro tipo de valorización a través de la instauración de la responsabilidad extendida de quien las genera.	Funcionarios dependientes de DAOMA
8	Ciberseguridad	El aumento de la dependencia hacia sistemas informáticos tanto en los procesos productivos como funcionales de la Municipalidad, es que se requiere de un estatus crucial a los datos, un activo que incrementa su valor día a día, aumentando a su vez la demanda de profesionales calificados para el resguardo de éstos. Por este alto valor de los datos, se registra un alarmante aumento de ciberataques que provocan pérdidas, tanto de recursos como de prestigio, en los servicios públicos.	Funcionarios del Departamento de Informática
9	Gestión de transito	La necesidad de profundizar en los diferentes aspectos que abarca el diseño efectivo de dispositivos viales y gestión de caminos, considerando la creciente inversión vial, por lo que se requiere comprender la teoría de flujo vehicular que permite predecir el comportamiento para el diseño adecuado de las vías. Así también, conocimientos y aprendizaje de distintos modelos de tráfico que permitan simular y optimizar distintas situaciones de vialidad tanto urbana como interurbana (AIMSUN y TRANSYT).	Funcionarios dependientes de la Dirección de Transito

- Necesidades emergentes de capacitación

  Se considera a aquella capacitación que surge de forma espontánea, solicitada por los/as funcionarios/as a fin de favorecer la gestión en su área de trabajo.

- Capacitaciones internas

  Se refiere a aquellas capacitaciones que serán impartidas por funcionarios/as de la municipalidad, de acuerdo a su experiencia y conocimiento en las materias que respondan a las necesidades, favorezcan los procesos de gestión municipal, favoreciendo buenas prácticas desde el ámbito individual y colectivo.

Acceso a capacitación a través de instituciones

Uno de los desafíos planteados para el año 2023, es promover y difundir el acceso a las diferentes ofertas en temas de capacitación existente, de esta forma asegurar que todos/as los/as funcionarios/ cuenten con la información oportuna para el acceso a capacitación existente de organismos colaboradores de los servicios, así también la difusión de becas y/o beneficios disponibles.

1. Academia de Capacitación Municipal y Regional

La Academia está orientada a fortalecer a las Municipalidades y Gobiernos Regionales del país, en el marco del proceso de descentralización y modernización, a través del diseño e implementación de programas de capacitación y formación de funcionarios, que apuntan al perfeccionamiento de su capital humano.

Dentro de estos programas cuenta con:

Fondo Concursable de Formación de funcionarios Municipales – Ley 20.742

Es creado el año 2014 por la Ley N°20.742 y tiene por objeto el financiar estudios conducentes a títulos profesionales, títulos técnicos, diplomados y postítulos, dictados por instituciones de educación superior acreditadas por el CNA y que formen parte del catálogo de oferta académica del programa.

Pueden postular funcionarios municipales de planta o contrata regidos exclusivamente por las disposiciones de la Ley N° 18.883, Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales, con al menos cinco años de antigüedad en la municipalidad inmediatamente anteriores al momento de la postulación. Es decir, se excluyen a funcionarios contratados a honorarios o funcionarios contratados por las corporaciones municipales o aquellos funcionarios que no cuenten con 5 años de antigüedad cumplidos al momento de postular.

Diplomados Academia SUBDERE

Los diplomados que imparte la Academia SUBDERE en modalidad E-Learning procuran facilitar el acceso a instancias de capacitación y perfeccionamiento, especialmente a aquellos funcionarios, funcionarias y autoridades que trabajan en localidades alejadas de las capitales regionales o en zonas aisladas o rezagadas.

Las postulaciones se realizarán únicamente a través del Sistema de Postulación en Línea de la Academia (SIPEL Academia), al que se podrá acceder desde la plataforma Web.

Sistema de Aprendizaje a Distancia (SIAD)

La Academia imparte capacitaciones 100% virtuales y potencialmente, en alianza con otras instituciones del ámbito público, contando también dentro de este ámbito con la línea SIAD Institucional. Los cursos tienen un rango entre 20 a 40 horas y en su diseño e impartición pueden participar empresas de tecnologías especializadas en

capacitación y o bien, los cursos pueden ser diseñados e impartidos por la propia Unidad Digital de la Academia, siendo dictados de manera sincrónica o asincrónica.

Página Web: http://www.academia.subdere.gov.cl/

2. CAMPUS Servicio Civil

Es la primera plataforma transversal de formación para servidores públicos, que permite acceder en forma simple y ágil a programas de formación de habilidades para entregar mejores servicios a la ciudadanía.

Página web: https://www.serviciocivil.cl/buscador-campus/

3. Contraloría General de la República - Centro de Estudios de la Administración del Estado CEA

Su objetivo es promover, por medio de la capacitación y perfeccionamiento de las personas funcionarias las competencias bases para el desarrollo de la función pública, con la finalidad de contribuir a la Buena Administración; con altos estándares de integridad, ética y conocimientos teórico práctico.

Página web: https://www.ceacgr.cl/CEA/

4. Asociación Chilena de Seguridad - ACHS

La Asociación Chilena de Seguridad - ACHS, cuenta con múltiples modalidades para que las personas puedan capacitarte en temáticas asociadas a seguridad y salud en el trabajo.

Página web: https://capacitacion.achs.cl/

5. Becas de Magíster Nacional para Funcionarios/as del Sector Público (Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo, ANID)

Beca dirigida a todo/a funcionario o funcionaria de la Administración del Estado y que busca iniciar o continuar estudios de postgrado en algún programa de magíster acreditado (Ley N° 20.129) e impartido por una universidad chilena, puede postular a este concurso de beca.

Para ello debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos de postulación:

- ✓ Poseer el grado académico de Licenciado(a) o Título Profesional o equivalente.
- ✓ Ser funcionario(a) de planta, a contrata o sujeto al Código del Trabajo de alguna de las reparticiones del Estado.
- ✓ Contar con el patrocinio oficial de la institución a la que pertenece.
- ✓ Acreditar excelencia académica en al menos uno (1) de estos requisitos:

- Promedio de notas de egreso de pregrado igual o superior a 5.0 (en escala de notas chilena).
- Encontrarse dentro del 30% superior del ranking de egreso de pregrado.
- Debe estar en proceso de postulación formal, admitido(a) o bien, ser alumno(a) regular de un programa de magíster acreditado.

Podrá encontrar más información respecto a las Bases Concursales en: https://www.anid.cl/

Consideraciones generales

La jurisprudencia administrativa ha reconocido que la capacitación del personal constituye, por una parte, un derecho de los funcionarios/as públicos y, por otra, es un deber de la administración asegurar esa actividad.

Es necesario destacar lo establecido por la Ley 18.883, en:

"Artículo 23, establece mecanismos de selección determinados para acceder a cada uno de los cursos de capacitación que enuncia, precisando al efecto que en el caso de la capacitación de la letra a): para el ascenso, tal selección se hará estrictamente de acuerdo al escalafón y tratándose de las capacitaciones a que aluden las letras b): de perfeccionamiento y c) voluntaria, a través de concurso.

Artículo 24.- Los estudios de educación básica, media o superior y los cursos de post-grado conducentes a la obtención de un grado académico, no se considerarán actividades de capacitación y de responsabilidad de la municipalidad.

Aquellas actividades que sólo exijan asistencia y las que tengan una extensión inferior a veinte horas pedagógicas, se tomarán en cuenta sólo para los efectos de la capacitación voluntaria.

Artículo 25.- Las municipalidades deberán considerar en sus programas de capacitación y perfeccionamiento el tipo y características de la comuna y su beneficio para la eficiencia en el cumplimiento de las funciones municipales.

Artículo 26.- En los casos en que la capacitación impida al funcionario desempeñar las labores de su cargo, conservará éste el derecho a percibir las remuneraciones correspondientes.

La asistencia a cursos obligatorios fuera de la jornada ordinaria de trabajo, dará derecho a un descanso complementario igual al tiempo efectivo de asistencia a clases.

Artículo 27.- Los funcionarios seleccionados para seguir cursos de capacitación tendrán la obligación de asistir a éstos, desde el momento en que hayan sido seleccionados, y los resultados obtenidos deberán considerarse en sus calificaciones.

Lo anterior, implicará la obligación del funcionario de continuar desempeñándose en la municipalidad respectiva a lo menos el doble del tiempo de extensión del curso de capacitación.

El funcionario que no diere cumplimiento a lo dispuesto en el inciso precedente deberá reembolsar a la municipalidad todo gasto en que ésta hubiere incurrido con motivo de la capacitación. Mientras no efectuare este reembolso, la persona quedará inhabilitada para volver a ingresar a la Administración del Estado, debiendo la autoridad que corresponda informar este hecho a la Contraloría General de la República." (Ley 18.883, 1989)

También, es preciso considerar que para las postulaciones al fondo concursable de formación de funcionarios/as municipales, de acuerdo a la Ley 20.742, dependiente de la Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo, está focalizado en aquellos/as funcionarios/as que desempeñan un cargo municipal y a quienes se le aplican las disposiciones de la Ley 18.883: Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales. Este fondo está *"destinado a financiar acciones para la formación de los funcionarios municipales en competencias específicas, habilidades y aptitudes que requieran para el desempeño y ejercicio de un determinado cargo municipal",* según lo señala en su Artículo 4 de la Ley 20.742.

"Con cargo a este Fondo se financiarán becas para cursar estudios conducentes a la obtención de un título profesional, técnico, diplomado o pos título, cuyos contenidos estén directamente relacionados con materias afines a la gestión y funciones propias de las municipalidades.

La determinación de las acciones formativas mediante las becas referidas, se desarrollará a través de una convocatoria que la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo realizará a las universidades o institutos profesionales del Estado o reconocidos por éste, que ejecuten dichas acciones, para que presenten los respectivos programas, los que serán evaluados y seleccionados por dicha Subsecretaría, conforme a los criterios especificados en la convocatoria respectiva.

Artículo 5º.- Los beneficios que se otorguen a cada becario, conforme lo señalado en el artículo anterior, consistirán en un monto equivalente al costo total o parcial de arancel y matrícula del programa de formación correspondiente y una asignación mensual de manutención, por un máximo de trece unidades tributarias mensuales, por el período correspondiente a la beca, con un máximo de dos años.

Cualquier gasto que exceda los montos de los beneficios señalados en la convocatoria respectiva o que diga relación a conceptos distintos de los señalados precedentemente, serán de cargo del beneficiario.

Artículo 6º.- Los requisitos mínimos de postulación para ser beneficiario de lo dispuesto en los artículos 4º y 5º serán:

a) Ser funcionario de planta o contrata, con al menos cinco años de antigüedad en la municipalidad inmediatamente anteriores al momento de la postulación.

b) No haber sido sancionado con medida disciplinaria, en los últimos cuatro años, o estar sometido, al momento de la postulación, a sumario administrativo o investigación sumaria, en calidad de inculpado.

c) No encontrarse, al momento de la postulación, formalizado en un proceso penal.

d) No mantener, a la fecha de la postulación, deudas con la municipalidad o con instituciones públicas derivadas del otorgamiento de becas." (Ley 20.742, 2014)

Para asegurar el acceso igualitario de los/as funcionarios/as a ser patrocinados/as por la Municipalidad de Pucón para postular a los concursos del Fondo Concursable de Formación de funcionarios/as Municipales, la Dirección de Recursos Humanos, deberá implementar las siguientes medidas:

- Difusión de los beneficios que se pueden obtener a través del Fondo de Becas, requisitos de postulación y formalidades que requiere dicho proceso. Se difundirá a través de: correos electrónicos, publicación de avisos en lugares visibles y concurridos por los/as funcionarios en dependencias municipales, y/u otros canales de comunicación.
- Asegurar que quienes postulan cumplan con los requisitos establecidos por la Ley 20.742, y su reglamento, así también aquellos establecidos en las bases de cada concurso de becas.
- Garantizar la igualdad de oportunidades y que no existan discriminaciones de ningún tipo.

Anexo 1: FORMULARIO DE POSTULACIÓN A ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

Tipo de Capacitación a la que postula _____

Fecha solicitud _____

Información Personal

Nombre interesado/a _____

Rut _____

Correo electrónico _____

Dirección a la que pertenece _____

Departamento _____

Función que cumple _____

Modalidad contractual _____

Escalafón _____ Grado _____

Información Capacitación

Nombre Capacitación solicitada _____

Institución capacitadora _____

Duración de la Capacitación _____ Modalidad _____

Valor de inversión de capacitación $ _____

Fundamentación de participación _____

Fundamentación de jefatura _____

Nombre		**Nombre**	
RUT		**RUT**	
Firma Director/a		**Firma de interesado/a**	

Fecha recepción de postulación			
Nombre		RUT	
Firma de quien recepciona			

Nota: No olvide adjuntar Programa de Capacitación, con especificaciones técnicas.

Anexo 2: FORMULARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Prioridad ☐ Alta ☐ Media ☐ Baja ☐

Dirección _____

Departamento y/o Programa _____

Nombre de la actividad de capacitación _____

Número de participantes _____

Institución Capacitadora (Tentativa) _____

Fecha de ejecución (Tentativa) _____

Duración de la capacitación _____

Proposición de funcionarios/as a participar:	
Fundamento de la actividad de capacitación	

Nombre _____

RUT _____

Firma Director/a _____

Fecha recepción _____

Nombre _____

Firma de quien recepciona _____

Anexo 3: FORMULARIO DE EVALUACIÓN A ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA

Estimada Jefatura de _____

Junto con saludar, como es de su conocimiento el Departamento de Gestión de Personas y el Comité de Capacitación, requiere para el cumplimiento de sus procedimientos y requisitos de PMG información de seguimiento de las actividades de capacitación que realiza.

Durante este período usted autorizó al funcionario/a identificado para que participara en la actividad de capacitación descrita a continuación. Desde ya agradecemos que nos proporcione la información requerida a modo de evaluación.

IDENTIFICACION

Nombre del funcionario/a _____

Nombre de la actividad de Capacitación _____

Fecha de realización _____

Evaluación Final _____

IDENTIFICACIÓN DE QUIEN EVALUA

Nombre de la Jefatura que informa _____

Cargo _____

Departamento y/o Dirección _____

Fecha _____ Firma _____

A su juicio, como evalúa al funcionario/a identificado/a anteriormente respecto al proceso de capacitación obtenida, considerando la siguiente escala:

	1	2	3	4	5
1. ¿Ha incorporado los conceptos adquiridos en la capacitación en su trabajo diario?					
2. ¿Ha incorporado nuevas conductas y conocimientos en su quehacer diario?					
3. ¿Ha presentado mejoras en el desempeño de su trabajo?					
4. Los nuevos conocimientos, conductas y desempeño ¿han influido en el resto del equipo de trabajo?					
5. ¿Ha realizado acciones de transferencia de conocimientos con el equipo de trabajo'					
6. En qué aspectos se ha visto fortalecida la gestión de su Dirección o Departamento con la capacitación obtenida					