

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EPS MOQUEGUA S.A

PERÍODO 2022 - 2026

Moquegua, 18 de Enero del 2022

VISTOS;

El Informe N° 014-2022-ORR.HH-GAF/EPS MOQUEGUA S.A. de la Oficina de Recursos Humanos solicitando la aprobación del Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos de la EPS MOQUEGUA SA para el período 2022-2026, con los proveídos de Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia General,

Y CONSIDERANDO:

La EPS MOQUEGUA S.A., es un Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, con personería de Derecho Privado, organizado como Sociedad Anónima; que se regula bajos los alcances del TUO de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, aprobado por DS 005-2020-VIVIENDA, TUO de su Reglamento aprobado por D.S N° 016-2021-VIVIENDA y demás normas sectoriales, con aplicación supletoria de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades; sujeta a sus propios Estatutos, que goza de autonomía económica, administrativa, técnica y financiera, cuya finalidad es prestar servicios de saneamiento dentro del ámbito de su competencia. La EPS MOQUEGUA S.A actualmente, se encuentra bajo el Régimen de Apoyo Transitorio –RAT a cargo del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS, conforme a lo dispuesto en la RCD N° 002-2014-OTASS/CD ratificado por RM N° 021-2015-VIVIENDA.

Que, conforme aparece del documento remitido por la Oficina de Recursos Humanos, el Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos de la EPS MOQUEGUA SA para el período 2022-2026, constituye un instrumento de gestión que contribuye a mejorar la calidad de vida de la población a través de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Que, el referido Plan contiene, metas estrategias, e indicadores, que deben permitir que los colaboradores, logren ser personas competentes, comprometidas, empoderadas, proactivas, motivadas y éticas para cumplir con las tareas y encargos que corresponde a cada uno. Dentro de las metas y objetivos planteados, está el fortalecer las competencias del personal de la empresa, para mejorar su rendimiento y gestionar el cambio, basado en un sistema de gestión integral con enfoque de procesos, gestión de riesgos, cumplimiento y políticas antisoborno.

Que, estando a la propuesta de la Oficina de Recursos Humanos, debe formalizarse a través de acto resolutivo, para los fines de su ejecución.

Que estando a las facultades conferidas en los Estatutos y Reglamento de Organización y Funciones ROF, con los V° B° de la Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica y Oficina de Desarrollo y Presupuesto,

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: APROBAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EPS MOQUEGUA SA, para el período 2022-2026, el mismo que viene en el documento adjunto y que forma parte de la presente resolución.



ARTICULO SEGUNDO: Encargar su ejecución a la Gerencia de Administración y Finanzas, a través de la Oficina de Recursos Humanos y demás órganos que competan.

ARTICULO TERCERO: Disponer que la Asistente de Gerencia General, notifique con la presente a las gerencias de línea, de apoyo y de asesoramiento, oficinas y órganos que correspondan.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.


.....
Ing. MARTIN R. SOTO ROMERO
GERENTE GENERAL
COORDINADOR OTASS - RAT
E.P.S. MOQUEGUA S.A.



Plan

**Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos
Humanos de EPS Moquegua S.A. 2022 -2026**

Este documento ha sido elaborado por la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Empresa Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Moquegua S.A. (EPS Moquegua S.A.), con el apoyo de la cooperación alemana para el desarrollo y la Cooperación Suiza – SECO, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, a través del proyecto PROAGUA II.

Índice

1	<i>Presentación</i>	4
2	<i>Datos Generales de la Empresa</i>	8
2.1	Misión	9
2.2	Visión	10
2.3	Valores	10
3	<i>Justificación</i>	10
4	<i>Alcance</i>	11
5	<i>Fines del Plan de Capacitación</i>	11
6	<i>Diagnóstico de necesidades de capacitación</i>	11
6.1	Resultados del análisis PESTEL	12
6.2	Resultados del análisis FODA	17
6.3	Resultados de las encuestas	37
6.4	Resultados del análisis de los principales documentos de gestión	39
7	<i>Objetivos del Plan de Capacitación</i>	40
7.1	Objetivos Generales	40
7.2	Objetivos Específicos	41
8	<i>Metas, Estrategias e Indicadores</i>	41
8.1	Metas	41
8.2	Estrategias	41
8.3	Indicadores	42
9	<i>Tipos, Modalidades, y Niveles de Capacitación</i>	43
9.1	Tipos de Capacitación	43
9.2	Modalidades de Capacitación	44
9.3	Niveles de Capacitación	45
10	<i>Acciones para Desarrollar</i>	46
10.1	Temas de Capacitación	46
11	<i>Recursos</i>	62
11.1	Humanos:	62
11.2	Materiales	62
12	<i>Financiamiento, Presupuesto y Cronograma</i>	63
12.1	Financiamiento	63
12.2	Presupuesto	63
12.3	Cronograma	65
13	<i>Seguimiento y Monitoreo del Plan de Capacitación</i>	67
14	<i>Implementar acciones de mejora continua en el Plan de Capacitación</i>	68
15	<i>Anexos</i>	69

1 Presentación

La crisis de COVID-19 y el posterior cambio a modelos de trabajo híbridos han acelerado la necesidad de nuevas habilidades en la fuerza laboral. Las empresas se han centrado en cerrar las brechas de habilidades que más priorizan y son necesarias para la continuidad del negocio como: el liderazgo, el pensamiento crítico, competencias digitales, la toma de decisiones basadas en datos y otros; esto sugiere que las empresas deben preparar a su gente para el aprendizaje continuo.

Ya antes de la pandemia la EPS conocía que existía un déficit de habilidades y competencias laborales, ahora con el avance de la inteligencia artificial y las habilidades de análisis de datos la EPS se está quedando atrás. Pero ¿dónde, que tan lejos y tan rápido?

Para no quedarse atrás en este avance de gestión empresarial se plantea este plan de capacitación que tiene por objetivo desarrollar las competencias necesarias de los trabajadores, para asumir nuevos roles y responsabilidades, y para que esto funcione es importante realizar la evaluación del impacto de la capacitación, realizar una evaluación del desempeño de los trabajadores para conocer las brechas que aun podrían estar presentes.

En este plan de capacitación se realiza una propuesta de formación que tiene por finalidad que los líderes y no líderes de procesos estén dispuestos a **cuestionar las viejas suposiciones**, es probable que muchas actividades son demasiado lentas, demasiado incrementales o difíciles de escalar dados los desafíos que se avecinan, pero sobre todo debe **estar dispuestos a cuestionar su mentalidad heredada**, salir de su estatus quo, y dejar de presunciones de lo que los empleados quieren y de lo que son capaces. Y en vez de resistirse a los cambios, todos los colaboradores de la EPS deben **aceptar que toda empresa debe incluir tecnología**, y esta será su aliada para mejorar su desempeño, pero primero debe aprender a utilizarla; el otro punto es **como la organización avanza en la configuración de su organización interna**, es decir tener en claro en que necesita ser bueno de manera diferenciada, de modo que su agenda de valor se enfoque y movilice recursos y capacidades para generar el máximo valor; y finalmente como gestionas la organización, **cuál debe ser el propósito y la cultura organizacional** que se tiene que desarrollar para contribuir al desarrollo sostenible y atraer a los talentos¹.

La elaboración del Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos de EPS Moquegua S.A. 2022 al 2026, está en concordancia a la Resolución Ministerial n° 435-2018-VIVIENDA, que aprueba los "Lineamientos Estratégicos del Sistema de Fortalecimiento de Capacidades (SFC) para el Fortalecimiento de los Prestadores de Servicios de Saneamiento", así como los numerales 44.1, 44.2 y 44.3 del artículo 44 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo n° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de

¹ <https://www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/return-reimagine-reinvent>

la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, referente a la Gestión de Recursos Humanos por Competencias a favor del personal de las EPS, así como el 3er objetivo específico "Desarrollar y fortalecer la gestión de los prestadores" de la Política Nacional de Saneamiento² y del Plan Nacional de Saneamiento 2017 - 2021³, cuyo objetivo está orientado a alcanzar el acceso universal, sostenible y de calidad los servicios de saneamiento.

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos de EPS Moquegua S.A. 2022 al 2026, este plan es un instrumento de gestión organizacional que busca **cerrar brechas competenciales y formar al futuro colaborador** de EPS Moquegua S.A.; por ello, prioriza la capacitación, formación, y desarrollo de competencias de sus colaboradores a fin de que puedan realizar su trabajo de manera prolífica, flexible, proactiva, basada en procesos y con una mentalidad basada en la gestión del riesgo, y así alcanzar las metas y objetivos organizacionales, satisfacer las expectativas y requisitos del cliente y partes interesadas, pero sobre todo estar en condiciones de afrontar los cisnes negros que este mundo VUCA⁴ nos traerá.

Nassim Nicholas Taleb (2007) en su obra el Cisne Negro nos dice: *"nos engañamos al pensar que creemos saber más de lo que realmente sabemos, cuando en realidad nuestro mundo gira alrededor de los grandes acontecimientos que nos sorprenden cada vez."* Esta miopía hace que seamos incapaces de identificar los cisnes negros, primero porque son raros, segundo producen un impacto extremo y tercero que inventamos explicaciones de su existencia después del hecho. Esto sucedió con el coronavirus, nuestros "especialistas en gestión de riesgos" no lo pudieron visualizar a tiempo, estaban miopes, el impacto del coronavirus es extremo y a nivel global, y ahora aparecen "nuestros científicos", tratando de explicar el fenómeno de la pandemia.

El COVID-19 obliga a las organizaciones a repensar o rediseñar su futuro, dado que las condiciones del entorno han cambiado, cada vez hay más presión para que las organizaciones sean social y medioambientalmente sostenibles y contrariamente a lo que muchas personas directivas piensan, la responsabilidad social y medioambiental no está reñida con los resultados económicos; por el contrario, las empresas comprometidas en sostenibilidad superan a sus competidores en resultados operativos, de mercado y financieros, sobre todo a largo plazo, entonces para llevar a cabo la transformación organizacional hacia la sostenibilidad en las organizaciones, las empresas necesitan de líderes y colaboradores capacitados.

Esta fue la razón por la que EPS Moquegua S.A. tuvo que hacer un proceso de reflexión empezando el análisis de su filosofía empresarial que terminó en un replanteo de su propósito,



2 Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA, se aprueba la Política Nacional de Saneamiento

3 Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA, Aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2017 - 2021

4 VUCA volátil, incierto, complejo y ambiguo

se revisó la propuesta de valor con enfoque al cliente, todos están conscientes que se requiere construir un modelo de negocio flexible y desarrollar una cultura de resiliencia organizacional, para tal fin, se requiere el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación para poder digitalizar, automatizar la cadena productiva, replantear la experiencia del cliente, realizar inversiones en innovación significa invertir en el capital humano para la innovación, pero también significa rediseñar los productos y servicios atendiendo a la base de la pirámide.

El diagnóstico se desarrolló de manera presencial con todas las medidas de bioseguridad, en estos eventos participación de todos los gerentes, jefes y algunos trabajadores claves quienes demostraron la voluntad de querer aprender, de colaborar y de contribuir para construir una mejor empresa.

A través del FODA, y el Pestel se realizaron el análisis del contexto de la organización, para conocer los riesgos y oportunidades, pero sobre todo identificar las necesidades de capacitación para el cierre de brechas y el desarrollo de las competencias del futuro trabajador de EPS Moquegua S.A., este análisis se complementó con los resultados de las encuestas de habilidades blandas e inteligencia emocional de los colaboradores, y un breve análisis de los principales documentos de gestión de EPS Moquegua S.A..

El resultado de todo este trabajo reflexivo condujo a la identificación de las necesidades de capacitación para el siguiente quinquenio, y estos se basan en: i) desarrollar conocimiento, habilidades y actitudes para implementar un sistema integrado de gestión SIG (9001⁵, 14001, 45001 y 37001), el objetivo de la implementación del SIG es avanzar en el control de los procesos ya iniciado con la ISO 9001:2015, con el SIG no solo vamos a cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes y grupos de interés, sino que la ambición es cumplir con los requisitos legales y ambientales y mejorar el desempeño ambiental, cumplir con los requisitos legales de Seguridad y Salud en el Trabajo proporcionando un lugar de trabajo seguro y saludable para los trabajadores y clientes; identificar los riesgo del negocio, analizar estos riesgos, evaluarlos y tratar estos riesgos, comunicar al personal, realizar el seguimiento y revisar los resultados de las acciones implementadas para minimizar, eliminar los riesgos operacionales, estratégicos, financieros, económicos, ambientales, etc.; ii) desarrollar la inteligencia emocional, porque el ámbito laboral no tiene por qué seguir en la oscuridad en relación con los factores que conducen al rendimiento excelente, y este rendimiento tiene que ver con la inteligencia emocional para liderar procesos, con autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales, de comunicación, la influencia social y el dominio de visión. (Lynn, 2000)⁶.

⁵ La EPS Moquegua S.A. tiene implementado y certificado la ISO 9001:2015

⁶ Lynn, A. (2000). 50 Actividades para desarrollar la inteligencia emocional. HDR Press.

Otra necesidad de capacitación identificada es el desarrollo de competencias ágiles, necesaria para escenarios volátiles, permitiendo una respuesta inmediata ante situaciones no previstas, pero también es clave para la mejora continua de procesos permitiendo una implementación de plazos de entrega rápida de productos y servicios, centrando al trabajador en una tarea específica, para evitar distracciones en otras.

Las competencias digitales por su parte contribuyen a una mejor adaptabilidad de la organización al nuevo escenario post pandemia, y tiene que ver con la capacidad de utilizar los conocimientos y habilidades tecnológicas para optimizar procesos, pero también aprovechar oportunidades y el aprendizaje continuo en línea, estas competencias fortalecen la resiliencia organizacional.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son la guía para que los países desarrollen e implementen políticas, planes y programas de desarrollo sostenible, y como cuadro de mando integral facilita el monitoreo y control de los logros alcanzados. Para EPS Moquegua S.A. es una oportunidad para convertirse en una empresa moderna, responsable y sostenible basado en valores y principios internacionales, y es compatible con su futuro Sistema Integrado de Gestión, esto le permitirá fijar y alinear sus objetivos empresariales a los ODS haciendo que tenga una actuación empresarial responsable.

Respecto al macroproceso gerencial se propone la implementación del sistema de gestión de cumplimiento ISO 37301, con el objetivo de desarrollar una cultura positiva de cumplimiento, así evitar que la organización termine en sanciones y pérdidas reputacionales por incumplimiento de ley o código ético, permitiendo mejorar la imagen ante los clientes e inversores como la cooperación internacional, ya que proporciona seguridad jurídica a los funcionarios, empleados y socios de negocio, porque nos ayuda a identificar los riesgos de negocio, tanto penales, como de soborno, tributarios, laborales y otros cumplimientos asociados a los procesos de negocio de la EPS. El macroproceso administrativo y comercial busquen la mejora de los procesos con herramientas y técnicas de mejora continua con apoyo del big data e inteligencia artificial, para el proceso operacional se propone la continuidad de su plan de automatización basada en toma de decisiones en inteligencia artificial, mejora de procesos a través de herramientas y técnicas de mejora continua, y prevención de riesgos operativos.

Con toda esta propuesta formativa basada en cursos y pasantías se pretende desarrollar las capacidades y competencias individuales e institucionales de flexibilidad, resiliencia e innovación con miras a alcanzar la sostenibilidad empresarial.

Finalmente, las actividades de formación y/o capacitación se han presupuestado y programado para su ejecución según el año que corresponde. Adicionalmente, se presenta en el anexo el plan operativo del plan de capacitación para el año 1.



2 Datos Generales de la Empresa

La EPS Moquegua S.A. tiene por objeto prestar servicios de saneamiento que comprenden la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moquegua S.A., tiene como jurisdicción y área de influencia a todo el distrito de Moquegua, San Antonio, Chen Chen, San Francisco y Los Ángeles.

Desde el 23 de diciembre de 2014, EPS Moquegua S.A., se encuentra del Régimen de Apoyo Transitorio RAT, y la Sunass la califica como empresa de tamaño mediano ya que abastece a 64,223 conexiones con una cobertura de 98.38% de agua potable y 87.04% de cobertura de alcantarillado.

EPS Moquegua S.A. cuenta con aproximadamente 88 colaboradores, entre jefes, empleados y obreros estables y contratados. Esta cifra no incluye a los trabajadores que desarrollan actividades en la ejecución de Programas de Inversión; tampoco incluye a los trabajadores de empresas de terceros que brindan servicios tanto en el proceso comercial, operacional, vigilancia, limpieza, entre otros.

Personal permanente de EPS Moquegua S.A.

DESCRIPCION	Varones	Mujeres	total	%
Secundaria incompleta	0	0	0	0%
Secundaria completa	31	0	31	35%
Profesional Técnico	13	10	23	26%
Profesional Universitario	16	18	34	39%
Total	60	28	88	100%

Personal contratado de EPS Moquegua S.A.

DESCRIPCION	Varones	Mujeres	total	%
Secundaria incompleta	0	0	0	0%
Secundaria completa	4	0	4	5%
Profesional Técnico	0	1	1	1%
Profesional Universitario	0	0	0	0%
Total	4	1	5	6%

De acuerdo con los cuadros se observa que existe un porcentaje grande de personal sin formación técnico profesional, y que las actuales contrataciones de personal para suplencia por COVID-19 sigue ese comportamiento. La cuota de mujeres en la EPS Moquegua S.A. es de



32% del total de trabajadores, y la calificación es muy superior a los de los varones pues del total de mujeres 64% tienen estudios universitarios, mientras que en los varones solo alcanza el 27%.

De acuerdo con un análisis de rango de edades en el caso de los varones el 53% se ubican entre 30 a 50 años y el 43% son mayores de 50 años; en el caso de mujeres 64% se ubican entre 30 a 50 años y el 14% son mayores de 50 años.

Finalmente, la mayor cantidad de mujeres mayores de 50 años se encuentran en el macroproceso comercial, y la mayor cantidad de varones mayores de 50 años se ubican en el macroproceso operativo.

Para el presente plan de capacitación se agrupó en cuatro grandes macroprocesos, resultando lo siguiente:

Macroproceso Gerencial

- Gerencia General
- Órgano de Control Institucional
- Gerencia Asesoría Jurídica
- Oficina de Desarrollo y Presupuesto
- Oficina de Imagen Corporativa y Gestión Social
- Oficina de Aseguramiento de la Calidad

Macroproceso Administrativo

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Oficina de Contabilidad
- Oficina de Logística
- Oficina de Recursos Humanos
- Oficina de Tecnología de Información y Comunicaciones

Macroproceso Comercial

- Gerencia Comercial
- Oficina de catastro comercial, medición y facturación
- Jefe de Oficina de Cobranza y Control Comercial
- Equipo de Atención al Cliente

Macroproceso Operativo

- Gerencia de Operaciones
- Oficina de Distribución y Recolección
- Oficina de Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas residuales
- Jefe de Oficina de Ingeniería, Proyectos y Obras

2.1 Misión

"Ser una empresa moderna que brinda servicio de agua potable y saneamiento, con una gestión integrada, sostenible y líder a nivel nacional".



2.2 Visión

“Ser una empresa regional con liderazgo nacional en el sector saneamiento, reconocida por su excelencia en los servicios que brinda, y su contribución a la calidad de vida de la población y del medio ambiente”

2.3 Valores

Integridad, Compromiso, Respeto, Trabajo en Equipo y Proactividad

3 Justificación

El año 2020, siempre será recordado como el año en que el mundo quedó paralizado y se dieron cambios disruptivos con un nivel extraordinario de conmoción social, medioambiental y económica: desde protestas mundiales por la justicia racial hasta el hundimiento de las últimas plataformas de hielo del Ártico totalmente intactas, y una crisis sanitaria mundial incomparable a cualquier otra que se recuerde.

Nadie ha salido indemne de 2020, se estima que 71 millones de personas volverán a caer en la pobreza extrema, en muchos lugares, se continúa luchando para salvar vidas o salvar medios de subsistencia. La pandemia ha puesto de manifiesto, en términos concretos, las conexiones entre la salud pública y la seguridad económica, y en un mundo interconectado, la crisis se agrava inevitablemente. (Pacto Mundial, 2021)⁷.

La pandemia del COVID-19 ha sido un acelerador de cambios profundos e inmediatos en la forma en que opera la sociedad y en la forma en que los individuos interactúan y trabajan. Somos testigo de la transición hacia el trabajo remoto, la reasignación de recursos, la aceleración de la digitalización y la automatización de empresas y organismos de gobierno para satisfacer las cambiantes necesidades individuales y organizacionales.

Septiembre del 2021, el nuevo informe Unidos en la Ciencia 2021⁸, nos indica que no hay indicios de un crecimiento más ecológico, por el contrario, las emisiones de dióxido de carbono están aumentando rápidamente, y las concentraciones de los gases de efecto invernadero se mantienen en niveles sin precedentes y condenan al planeta a un peligroso calentamiento futuro.

Según las proyecciones de CEPAL (2021)⁹, la crisis sanitaria y económica en Perú afectaría al 28.4% de los peruanos, eso significa un retroceso de casi 10 años de trabajo. Si sumamos a esta pandemia los problemas de polarización política y social, y el escenario de inestabilidad e ingobernabilidad que es un pandemio, hoy podemos decir que estamos ante una crisis que genera desorientación, estrés, pánico, caos, destrucción; generalmente en nuestra



⁷ <https://www.pactomundial.org/biblioteca/guia-de-ambicion-establecer-objetivos-para-la-decada-de-accion/>

⁸ <https://www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/comunicado-de-prensa/reporte-unidos-en-la-ciencia-el-cambio-climatico-no-se>

⁹ CEPAL (2021). Panorama Social de América Latina.

https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/version_final_panorama_social_para_sala_prebisch-403-2021.pdf

cultura este escenario de crisis tiene una connotación negativa, pero esta crisis demanda un aprendizaje para tomar decisiones. En la cultura japonesa "crisis" tiene un significado de peligro y amenaza, pero también significa oportunidad de crecer, es decir tiene también una connotación positiva, como menciona Epicteto *"No son los problemas lo que nos causan problemas, sino lo que nosotros pensamos acerca de esos hechos"*.

En tal sentido, es una obligación para la alta dirección de EPS Moquegua S.A. implementar el plan de capacitación para transformar en una organización resiliente, flexible, innovadora y sobre todo con responsabilidad social y ambiental.

4 Alcance

El presente plan de capacitación se aplica a todo el personal que trabaja en la EPS Moquegua S.A.

5 Fines del Plan de Capacitación

El plan de capacitación de EPS Moquegua S.A. 2022 a 2026, tiene por finalidad contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de Moquegua a través de la prestación de los servicios de calidad de agua potable y alcantarillado.

6 Diagnóstico de necesidades de capacitación

Algunas observaciones del diagnóstico de las necesidades de capacitación son las siguientes:

Tema tratado	Macroprocesos y procesos	Cantidad participantes
Presentación del Plan de trabajo para elaboración Plan de Capacitación	Gerente general y gerentes de línea, jefe de RR.HH.	5
Taller de Revisión de la filosofía empresarial	Gerente general, gerentes de línea y jefes de oficina	12
Análisis del Contexto de la Organización	Macroproceso Gerencial	8
Análisis del Contexto de la Organización	Macroproceso Operacional	13
Análisis del Contexto de la Organización	Macroproceso Comercial	5
Análisis del Contexto de la Organización	Macroproceso Administrativo	11
Validación de los resultados del diagnóstico	Todos los Procesos	11
Presentación preliminar del plan de capacitación y fichas de capacitación	Todos los Procesos	13

TCAS 2021

- El nivel de participación de los trabajadores y directivos durante el diagnóstico fueron variables, el que mayor participación tuvo fue el macroproceso operacional, seguido del macroproceso administrativo, gerencial y finalmente comercial.

- Es evidente que aún está arraigado la cultura de la hora Cabana, muchos funcionarios y trabajadores no logran gestionar adecuadamente su tiempo y no tienen en claro la definición de las actividades urgentes de las actividades importantes, y la conducta justificatoria que presentan es de víctima inocente.
- Respecto a la participación de la encuesta realizada a los participantes para determinar las competencias blandas y la inteligencia emocional, podemos mencionar que, del total de participantes, el 90% participaron activamente, esto demuestra que existe un pequeño grupo resistente al cambio.

Durante el análisis del contexto de la organización se consideró las siguientes estrategias: para el nivel externo se utilizó el análisis PESTEL, FODA y análisis de las partes interesadas, se priorizo las tendencias a nivel local, regional, nacional e internacional, para el análisis interno se consideró el FODA, las encuestas y el análisis breve de los principales documentos de gestión.

6.1 Resultados del análisis PESTEL

El análisis PESTEL identifica los factores del entorno que pueden afectar positiva o negativamente a la empresa, los factores externos son aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y jurídicos.

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLITICO	1	Nuevo gobierno y nuevas reformas para el sector saneamiento	1 Inestabilidad política del país
	2	Política de integración sectorial	2 Conflictos políticos entre el ejecutivo y el congreso
	3	Autoridades con experiencia en el sector	3 Posible golpe de estado y conflicto social
	4	Oferta de sistemas de gestión de ESG y compliance	4 Corrupción en el estado y el sector privado
	5	Compromisos del gobierno peruano con los ODS	5 Injerencia política del gobierno local en la gestión de los servicios de saneamiento

TCAS: 2021

Las amenazas son más fuertes que las oportunidades, y es evidente que este factor político crea una atmosfera de inestabilidad para el desarrollo empresarial. La corrupción es un tema nacional que debe combatirse desde EPS Moquegua S.A. para recobrar la confianza de sus clientes y partes interesadas, es importante aprovechar las oportunidades de implementar los sistemas de gestión integrado y ESG y complementarlos con los ODS para alcanzar el desarrollo empresarial sostenible y ser una empresa moderna y responsable.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ECONOMICO	1 Inicio de actividades de explotación de gran minería y mayor recaudación por canon minero	1 Incremento de la tasa cambiaria que genera inflación
	2 Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	2 Incremento del endeudamiento externo
	3 Mayor presupuesto del estado al sector saneamiento	3 Encarecimiento de bienes y servicios en el mercado local
	4 Posibilidad de financiar obras por impuestos	4 Reducción de poder adquisitivo
	5 Disminución de costos de equipos tecnológicos	5 Alto nivel de informalidad

TCAS: 2021

El factor económico y el factor político está directamente vinculados, son como una moneda y sus resultados tienen las mismas tendencias negativas, así se observa un crecimiento económico negativo, hay un alza de la tasa cambiaria que impactan negativamente en la ejecución de proyectos. Es importante trabajar en la resiliencia organizacional a través de la digitalización y optimización de procesos, con la finalidad de reducir los desperdicios de recursos, deficiencias operativas y altos costos de operación, la EPS Moquegua S.A. tiene la oportunidad de continuar con su proceso de automatización mediante Scada y seguir aprovechando esta el financiamiento de su infraestructura mediante obras por impuesto.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
SOCIAL	1 Crecimiento demográfico urbano (mayores usuarios)	1 Incremento de la delincuencia
	2 La población está dispuesta a la integración a la EPS MOQUEGUA S.A.	2 Incremento de la pobreza
	3 Oferta creciente de servicios educativos online	3 Aumento de conflictos socio ambientales
	4 Oferta de sistemas integrados de gestión y SST ISO 45001	4 Aumento de reclamos de movimientos sociales regionales
	5 Posibilidad de intercambio cultural con otras empresas de saneamiento	5 Crecimiento urbano desordenado sin planificación (invasiones de terrenos)
	6 Nuevo plan director de reordenamiento de la ciudad	6 Disminución del nivel educativo

TCAS: 2021

La inestabilidad política y el desorden económico contribuyen a crear un desorden social, se observa tendencias negativas como el incremento de la inseguridad ciudadana, mayor



pobreza y desigualdad social, crecimiento desordenado de la ciudad, aumento de conflictos sociales, entre otros aspectos. Contribuir a disminuir estas brechas sociales, requiere que la EPS Moquegua S.A. alinee sus objetivos empresariales a los ODS y así contribuir desde su modelo de negocio a mejorar la vida de los ciudadanos de Moquegua.

OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
TECNOLOGICO	1 Ofertas de plataformas para la comunicación virtual y trabajo remoto	1 Riesgo de pérdida de empleos por automatización de procesos	
	2 Oferta de productos tecnológicos para la automatización e integración de procesos	2 Incremento de la ciberdelincuencia	
	3 Avances en tecnología 5G y IA para mayor integración de la información y control de procesos	3 Aumento de estrés emocional en las personas por cambios disruptivos	
	4 Oferta de sistemas de gestión de seguridad en la información ISO 27001	4 Oferta de empleos de alta competencia	
	5 Desarrollo de fuentes de energías renovables	5 Robo de datos personales en el internet	
	6 Incremento del comercio electrónico		

TCAS 2021

La tecnología trae oportunidades, pero también riesgos, se debe aprovechar las tecnologías para fortalecer nuestra posición en el mercado, mejorar nuestros procesos, brindar mayor satisfacción al cliente, requiere que nuestros sistemas de gestión sean robustos y estén integrados y equipados por equipos tecnológicos, por ello, el presente plan de capacitación busca desarrollar competencias a fin de aprovechar al máximo la capacidad de los trabajadores, aprovechar las tecnologías de la información y comunicación para continuar ampliando los alcances del sistema Scada, y como responsabilidad social continuar dotando de capacidades y competencias a los trabajadores para que no se queden rezagados.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
AMBIENTAL	1 Presencia de normas de protección ambiental y desarrollo sostenible ODS	1 Frecuencia constante de los efectos del cambio climático
	2 Mayor conciencia de protección al ambiente	2 Posibilidad de contaminación de fuentes por presencia de actividad minera en la cuenca alta
	3 Oferta de sistemas de gestión ambiental ISO 14001	3 Mal manejo de residuos sólidos
	4 Uso de energías renovables	4 Hábitos de consumismo y exceso de residuos
	5 Interés del gobierno y cooperación internacional en inversión para la protección ambiental	5 Lentitud en adaptación a hábitos de reciclaje

TCAS 2021



El cambio climático, es un fenómeno que no puede ser visto como una narración de sucesos árticos que se desarrolla en lugares remotos del planeta. Sus consecuencias están aquí, entre nosotros, en cada rincón de la Tierra, y lo vemos en forma de sequías, huracanes, inundaciones, incendios, pero también en hambrunas, plagas y en un aire difícil de respirar.

En gran medida el cambio climático es provocado por el hombre, un mundo cada vez más poblado, urbanizado demanda de mayor energía, alimentos y agua. Pero la tierra tiene una cantidad finita de recursos naturales para satisfacer esa demanda. (Pwc, 2021)¹⁰.

Es el momento de actuar y todos los actores de la sociedad (ciudadanos, empresas, administraciones públicas y privadas) pueden ser un motor de transformación para impedir que la temperatura siga en aumento, debemos entender que el cambio significa nuestra propia supervivencia, las organizaciones están atravesando una época única y sin precedentes, surgieron muchas novedades con el potencial de cambiar todo para siempre.

Comprometernos todos juntos es la clave para hacer frente al mayor reto al que nos enfrentamos como humanidad: el cambio climático (World Economic Forum, 2020)¹¹, y EPS Moquegua S.A. se ha comprometido con implementar la ISO 14001:2015 y alinear sus objetivos empresariales a los ODS.

¹⁰ <https://www.pwc.co.uk/issues/megatrends/climate-change-and-resource-scarcity.html>

¹¹ https://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_Risk_Report_2020.pdf

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
LEGAL	1 Normas sanitarias para el trabajo presencial y seguridad y salud en el trabajo	1 Débil control público a actos de corrupción en esferas del gobierno y empresas privadas
	2 Normas para la gestión del agua	2 Vulneración de normas y leyes en el congreso
	3 Leyes de protección ambiental y tratamiento de residuos	3 Flexibilización de requisitos legales de control ambiental a actividades extractivas
	4 Oferta de normas de cumplimiento ISO 37301	4 Posibilidad de sanciones por incumplimiento normativo (Sunat, Sunass, Sunafil, ANA y ALA)
	5 Oferta de sistemas de gestión antisoborno ISO 37001	
	6 Ley de mecanismo de retribución de los servicios ecosistémicos	

TCAS 2021

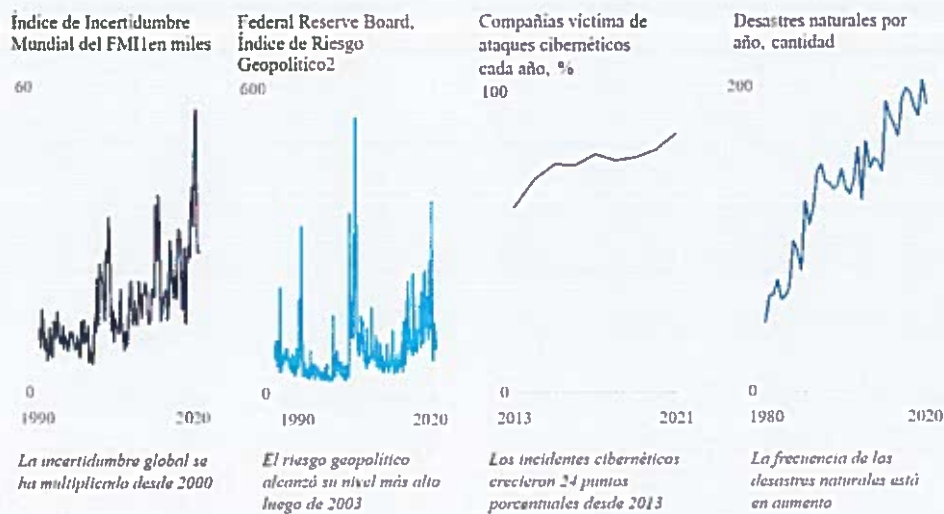
La violación e incumplimiento de normas a todo nivel requiere que se tome medidas de *compliance*, por ello se recomienda que no basta con tener buenos sistemas de gestión que controlen el sistema, sino que el *compliance* asegura el comportamiento organizacional respecto al cumplimiento normativo en toda la cadena de valor de la empresa, pero también un comportamiento ético y como resultado se tiene la creación de una mayor confianza en sus partes interesadas.

Fortalecer la resiliencia institucional nunca ha sido tan importante como ahora (Nauck et al., 2021)¹², Los sucesos del 2020 fue un llamado de atención, el mundo esta presenta cambios rápidos, impredecibles y sin precedentes; así vemos una rápida evolución de la tecnológica y digital, mayor inestabilidad geopolítica, presencia de eventos catastróficos son más frecuentes y menos predecibles nos muestran los efectos del cambio climático.

Este contexto volátil, ambiguo, complejo y ambiguo (VUCA), se necesita que las organizaciones cambio sus estructuras respecto a los perfiles de riesgo retorno, requiere que aprovechen las tecnologías para una mayor conectividad, alcancen un mejor manejo de la información y sea rápida la toma de decisiones, pero también es importante que las organizaciones desarrollen resiliencia para garantizar la operatividad antes, durante y después de la tormenta o un cisne negro.

12 Nauck, F., Pancaldi, L., Poppensieker, T. & White, O. (2021). El imperativo de resiliencia: Cómo triunfar en tiempos inciertos. <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk-and-resilience/our-insights/the-resilience-imperative-succeeding-in-uncertain-times/es-ES>

Las interrupciones se están volviendo más frecuentes y severas:



¹Basado en la inclusión de la palabra "incierto" o sus variantes en los informes por país de The Economist Intelligence Unit.
²Resultados de búsquedas automáticas de texto en los archivos electrónicos de 11 periódicos: Boston Globe, Chicago Tribune, Daily Telegraph, Financial Times, Globe and Mail, Guardian, Los Angeles Times, New York Times, Times, Wall Street Journal, y Washington Post. El índice se calculó comparando la cantidad de artículos referidos a riesgos geopolíticos por publicación y por mes (como porcentaje del total de artículos periodísticos).
Fuente: CyberEdge; Swiss Re

McKinsey
& Company



6.2 Resultados del análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que ayuda a determinar el contexto de la organización y conocer si la organización está capacitada o no para desempeñarse en su medio; este instrumento se utiliza para encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas, y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa. El análisis FODA permite a la organización establecer sus estrategias aprovechando sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas (Serna, 2014)¹³.

El análisis FODA de EPS Moquegua S.A. se realizó para cuatro macroprocesos: el macroproceso gerencial, el macroproceso administrativo, el macroproceso comercial, y el macroproceso operativo.

¹³ Serna, H. (2014). Gerencia Estratégica. 3R Editores.

El FODA del macroproceso gerencial obtuvo los siguientes resultados:

**FODA - MACROPROCESO GERENCIAL
EXTERNO**

OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Oferta creciente de servicios educativos online	1	Corrupción en el estado y el sector privado
2	Avances en tecnología 5G y IA para mayor integración de la información y control de procesos	2	Injerencia política del gobierno local en la gestión de los servicios de saneamiento
3	Oferta de sistemas de gestión integrado ambiental, SST, antisoborno, compliance	3	Riesgo de pérdida de empleos por automatización de procesos
4	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	4	Incremento de la ciberdelincuencia
5	Compromisos del gobierno peruano con los ODS	5	Aumento de estrés emocional en las personas por cambios disruptivos
		6	Frecuencia constante de los efectos del cambio climático

TCAS 2021

**FODA - MACROPROCESO GERENCIAL
INTERNA**

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Experiencia en implementación y mantenimiento del SGC	1	Débil competencias digitales
2	Experiencia en implementación de grupos de trabajo para seguimiento de inversiones y otros	2	Personal desmotivado por baja remuneración y no reconocimiento laboral
3	Personal con apertura hacia la gestión del cambio	3	Débil capacidad de liderazgo y limitadas habilidades gerenciales
4	Personal predispuesto a nuevos conocimientos	4	Escaso compromiso y lealtad con la empresa
		5	Débil manejo de la inteligencia emocional
		6	Débil conocimiento de sistemas de gestión ambiental, antisoborno y seguridad y salud en el trabajo
		7	Débil competencia de gestión de proyectos, planificación y gestión de riesgos
		8	Limitada capacidad para la comunicación interna

TCAS: 2021

Realizando las relaciones de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, preguntándose como convertir una amenaza en una oportunidad, como aprovechar una



fortaleza y como anticipar al efecto de la amenaza y prevenir el efecto de la debilidad, se tiene el siguiente resultado.

Análisis FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Oferta creciente de servicios educativos online	Corrupción en el estado y el sector privado
	Avances en tecnología 5G y IA para mayor integración de la información y control de procesos	Injerencia política del gobierno local en la gestión de los servicios de saneamiento
	Oferta de sistemas de gestión integrado ambiental, SST, antisoborno, compliance	Riesgo de pérdida de empleos por automatización de procesos
	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	Incremento de la ciberdelincuencia
	Compromisos del gobierno peruano con los ODS	Aumento de estrés emocional en las personas por cambios disruptivos
FORTALEZAS	Estrategias de Fortalecimiento FO	Estrategias de Fortalecimiento FA
	Experiencia en implementación y mantenimiento del SGC	Fortalecer las competencias para implementar sistemas de gestión antisoborno y de compliance
	Experiencia en implementación de grupos de trabajo para seguimiento de inversiones y otros	Fortalecer las competencias para implementar sistemas de gestión de seguridad de la información
	Personal con apertura hacia la gestión del cambio	Desarrollar competencias para el manejo de la inteligencia emocional y el estrés
	Personal predispuesto a nuevos conocimientos	Promover capacidades y conocimientos para implementar medidas de sostenibilidad y contribución a los ODS
DEBILIDADES	Estrategias de Fortalecimiento DO	Estrategias de Fortalecimiento DA
	Débil competencias digitales	Hacer uso de analytics en el seguimiento y monitoreo de los sistemas de gestión y stakeholders
	Personal desmotivado por baja remuneración y no reconocimiento laboral	Fomentar competencias para la mejora continua



Débil capacidad de liderazgo y limitadas habilidades gerenciales	Promover el fortalecimiento de competencias de liderazgo y habilidades gerenciales	Establecer cuadro de mando integral basado en inteligencia artificial
Escaso compromiso y lealtad con la empresa	Desarrollar cursos de valores para promover hábitos saludables al interior de la EPS	Promover actividades de kaizen
Débil manejo de la inteligencia emocional	Desarrollar cursos de inteligencia emocional para promover mejores relaciones con los stakeholders	Fomentar actividades de centramiento y mindfulness
Débil conocimiento de sistemas de gestión ambiental, antisoborno y seguridad y salud en el trabajo	Promover cursos de Sistemas Integrados de Gestión	Desarrollar competencias de six sigma para control de procesos y mejora de la calidad
Débil competencia de gestión de proyectos, planificación y gestión de riesgos	Desarrollar cursos de gestión de proyectos con metodologías ágiles	Fortalecer las competencias para diseñar planes de gestión de riesgos operativos y administrativos
Limitada capacidad para la comunicación interna	Desarrollar competencias de comunicación interna a través manejo adecuado de plataformas digitales	Fomentar actividades de escucha activa y retroalimentación

TCAS: 2021

Comentarios: Es una gran oportunidad para el macroproceso gerencial de la EPS Moquegua S.A. de aprovechar las oportunidades y sus fortalezas para reducir o eliminar los riesgos, y trabajar para convertir en una organización moderna, responsable, flexible, resiliente e innovadora, la experiencia con ISO 9001:2015 la hacen única para responder a estos nuevos retos.

De acuerdo con Komm et al., (2021)¹⁴, el imaginario de una era post pandémica obliga a las empresas a pensar en un modelo más flexible, receptivo, responsable y humano, construido alrededor de cuatro tendencias interrelacionadas: más conexión, automatización, menores costos de transacción y cambios demográficos, por lo tanto, es responsabilidad de la alta dirección de la empresa reinventar esta nueva organización, basada en la creatividad, adaptabilidad y antifragilidad.

La alta dirección y el área de RR.HH. de EPS Moquegua S.A. tienen el reto de impulsar la transformación organizacional hacia el futuro basado en: tres áreas clave y nueve imperativos (Figura 1).

14 Komm et al. (2021). El nuevo posible: cómo Recursos Humanos puede ayudar a construir la organización del futuro. <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-new-possible-how-hr-can-help-build-the-organization-of-the-future/es-CL>



El propósito, valor y cultura, componen la filosofía empresarial y determina quienes somos, es importante tener en claro el **por qué** existe, **que** hace y **cómo** funciona la organización.

La estructura, el talento y la toma de decisiones, se interrelacionan y determinan como operamos, pensando en una organización a futuro debemos diseñar una organización plana con equipos que toman decisiones rápidas y tratan a las personas como el capital más escaso.

El ecosistema, la plataforma y el aprendizaje, se interrelacionan y determinan como crecemos, avanzamos y permanecemos allí superando en aprendizaje a los demás, cosechando valor de los datos y utilizando el ecosistema para impulsar la creación de valor.

Como dice Pachod y Park (2021)¹⁵, para liderar después de la crisis, hay que implementar liderazgo y desarrollar capacidades hoy, esto significa **comprender qué información es relevante, fomentar cadenas de aprobación más simples y luchar para poner al mejor talento frente a desafíos críticos**. En el mundo posterior a la crisis, los líderes que habilitan equipos que pueden adoptar nuevas formas de trabajar y aprovechar la tecnología prosperarán mientras mantienen su energía y equilibrio personales.

Pon el equipo de mañana hoy

Significa que los jefes gerentes deben tener competencias y habilidades blandas para tener serenidad, empatía, liderazgo, ser personas resilientes y adaptables, y no que amplifican el estrés.

Identifica y mejora las habilidades claves

¹⁵ Pachod, D y Park, M. (2020). Para liderar mañana después de la crisis, implementar liderazgo y capacidades hoy. <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-accelerate/our-insights/to-lead-in-the-postcrisis-tomorrow-put-leadership-and-capabilities-in-place-today>

Hablamos de la capacidad de adaptación a la incertidumbre o a un evento tipo cisne negro.

Trate la perspicacia tecnológica como trata los objetivos de ganancias

La aplicabilidad de tecnologías digitales permite ser más ágiles, flexibles y rápidos en la gestión de datos, análisis y uso de nube. Hoy en día la mayoría de las organizaciones carecen de los conocimientos tecnológicos básicos para liderar y gestionar la crisis.

Liberar a los equipos para que resuelvan problemas rápidamente desde la perspectiva del cliente.

Esto significa comprender qué información es relevante, fomentar cadenas de aprobación más simples, que ya muy bien lo vienen haciendo con las ISO 9001:2015, pero que con el SIG alcanzarían otra dimensión.

Una tarea pendiente de EPS Moquegua S.A. es construir la resiliencia organizacional, entendida como la capacidad de sobresalir pese a las adversidades que presentan en un escenario de alta volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad (VUCA). De acuerdo con Reeves, Deegan y Faeste (2021)¹⁶, la crisis de COVID-19 ha puesto de relieve el valor de la resiliencia empresarial, y los líderes tienen el encargo de:

1. Generar resiliencia, especialmente en la etapa de recuperación de una crisis, la transformación organizacional debe aumentar la capacidad para innovar y reinventarse; en otras palabras, para romper los modelos mentales existentes y concebir nuevas ideas que se adapten a nuevos entornos, **transformar la organización con una mentalidad de oportunidad.**

2. **Acelerar la transformación digital**, puede mejorar la resiliencia organizacional al aumentar la flexibilidad operativa y posicionar a la empresa para capturar nuevas oportunidades de crecimiento.

3. Mantener la resiliencia en la agenda de transformación también en los buenos tiempos.

Las crisis futuras son inevitables, las empresas que reconozcan la resiliencia como un imperativo estratégico a largo plazo y la conviertan en un pilar del cambio empresarial serán las que estén mejor posicionadas para obtener mejores resultados en crisis futuras.



16 Reeves, M., Deegan, T y Faeste, L. (2021). Transformar para la resiliencia: Un imperativo también en los buenos tiempos. <https://bcghendersoninstitute.com/transform-for-resilience-2b18c777479c>

El análisis FODA del macroproceso administrativo es el siguiente:

**FODA - MACROPROCESO COMERCIAL
EXTERNO**

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

1	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	1	Corrupción en el estado y el sector privado
2	Oferta creciente de servicios educativos online	2	Riesgo de multas y embargos por incumplimiento normativo (Sunat, Sunass, etc.)
3	Avances en tecnología 5G y IA para mayor integración de la información y control de procesos	3	Escasa cultura sanitaria de la población y débil gestión de residuos
4	Posibilidad de intercambio cultural con otras empresas de saneamiento	4	Incremento de la ciberdelincuencia
5	Población con mayor conciencia en el cuidado del medioambiente	5	Frecuencia constante de los efectos del cambio climático
6	Oferta de servicios de sistemas de gestión ISO 45001 e ISO 37001		

TCAS: 2021

**FODA - MACROPROCESO COMERCIAL
INTERNA**

FORTALEZAS

DEBILIDADES

1	Personal con experiencia técnica y profesional	1	Débil capacidad de habilidades digitales
2	Documentos de gestión actualizados (MOF, ROF)	2	Débil conocimiento de los sistemas de gestión integrado
3	Experiencia en implementación de sistemas de gestión de calidad	3	Débil conocimiento de herramientas y metodologías de mejora continua
4	Personal comprometido	4	Débil conocimiento de metodologías ágiles
		5	Débil capacidad de la inteligencia emocional
		6	Débil capacidad de liderazgo para toma de decisiones
		7	Débil conocimiento de planeación y organización
		8	Débil gestión de Recursos Humanos y normas laborales
		9	Débil conocimiento de normas contables, financieras y tributarias
		11	Débil capacidad metodológica para la toma de inventarios y control de existencias
		12	Débil competencia de trabajo en equipo
		13	Débil conocimiento en contabilidad regulatoria y Reglamento de Prestación de Servicios.

TCAS: 2021



De manera similar al anterior macroproceso se procede a relacionar los factores de análisis, resultando;

Análisis Foda	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	Corrupción en el estado y el sector privado
	Oferta creciente de servicios educativos online	Riesgo de multas y embargos por incumplimiento normativo (Sunat, Sunass, etc.)
	Avances en tecnología 5G y IA para mayor integración de la información y control de procesos	Escasa cultura sanitaria de la población y débil gestión de residuos
	Posibilidad de intercambio cultural con otras empresas de saneamiento	Incremento de la ciberdelincuencia
	Población con mayor conciencia en el cuidado del medioambiente	Frecuencia constante de los efectos del cambio climático
	Oferta de servicios de sistemas de gestión ISO 45001 e ISO 37001	
FORTALEZAS	Estrategias de Fortalecimiento FO	Estrategias de Fortalecimiento FA
Personal con experiencia técnica y profesional	Desarrollar habilidades blandas de comunicación y negociación para aprovechar el interés del gobierno y la cooperación internacional	Fortalecer las competencias para implementar sistemas de gestión antisoborno y de compliance
Documentos de gestión actualizados (MOF, ROF)	Aprovechar la oferta de formación online para fortalecer las competencias y capacidades	Fortalecer las competencias para implementar sistemas de gestión de seguridad de la información
Experiencia en implementación de sistemas de gestión de calidad	Fortalecer las competencias de sistemas integrados de gestión SIG	Promover capacidades y conocimientos para implementar medidas de sostenibilidad y contribución a los ODS
Personal comprometido	Desarrollar habilidades para el trabajo colaborativo	Desarrollar capacitación en cambio climático
DEBILIDADES	Estrategias de Fortalecimiento DO	Estrategias de Fortalecimiento DA
Débil capacidad de habilidades digitales	Desarrollar cursos de análisis de datos y big data	Hacer uso de analytics en el seguimiento y monitoreo de los sistemas de gestión y las partes interesadas
Débil conocimiento de los sistemas de gestión integrado	Promover cursos de Sistemas Integrados de Gestión	Establecer cuadro de mando integral basado en inteligencia artificial



Débil conocimiento de herramientas y metodologías de mejora continua	Aprovechar la oferta de servicios educativos online para desarrollar cursos de herramientas de mejora continua	Fomentar competencias para la mejora continua
Débil conocimiento de metodologías ágiles	Desarrollar cursos de gestión de proyectos con metodologías ágiles	Fortalecer las competencias para diseñar planes de gestión de riesgos administrativos
Débil capacidad de la inteligencia emocional	Desarrollar cursos de inteligencia emocional para promover mejores relaciones con los stakeholders	Fomentar actividades de centramiento y mindfulness
Débil capacidad de liderazgo para toma de decisiones	Realizar cursos de liderazgo para la toma de decisiones	Promover un espacio digital tipo biblioteca de las normas regulatorias del sector, laborales, contables, fiscales, financieras y tributarias
Débil competencia de trabajo en equipo	Desarrollar cursos de trabajo en equipo	
Débil gestión de Recursos Humanos y normas laborales	Promover la participación en cursos de gestión de recursos humanos	
Débil conocimiento de normas contables, financieras y tributarias	Promover la participación cursos de interpretación normativa contable y financiera	
Débil capacidad metodológica para la toma de inventarios y control de existencias	Desarrollar cursos de toma de inventarios y control de existencias	
Débil conocimiento en contabilidad regulatoria y Reglamento de Prestación de Servicios.	Promover la participación cursos de contabilidad regulatoria	

TCAS: 2021

Comentarios: Si bien EPS Moquegua S.A. tiene implementado la ISO 9001:2015, y tiene definido los procesos, aun predomina la gestión funcional, y esto se evidencia en el organigrama actual que no es la mejor propuesta para el desarrollo organizacional y para alcanzar sus objetivos empresariales por las siguientes razones: es vertical, existe problemas de comunicación entre las diversas áreas, no existe un adecuado flujo de información para obtener los productos y/o servicios deseados y algunas veces es contradictorias y finalmente como todo organigrama funcional no existe la relación entre áreas para producir los productos y servicios, y el cliente que es la razón de ser está ausente. En la gestión funcional se limitan a ver su área, las decisiones son verticales, los procesos no toman en cuenta como sus decisiones impactan a otros procesos, es restrictiva, la gente se limita a cumplir sus tareas.



La gestión de procesos por el contrario se enfoca en la satisfacción del cliente, el enfoque en procesos permite un mayor control de las entradas y salidas para cumplir con los requisitos del producto, permite un mejor análisis de los riesgos y oportunidades, facilita una mayor coordinación y comunicación entre diversas áreas porque todas están enfocadas en los requisitos y expectativas del cliente y partes interesadas, permite un mejor entendimiento del valor que se está generando, así como establecer análisis para la mejora de los procesos. Una gestión por procesos no es vertical, puede utilizar las metodologías ágiles para realizar los cambios necesarios de acuerdo con el contexto.

En resumen, una gestión por procesos permite a la organización tener una visión global de la organización, mejorar el rendimiento de la organización desde la perspectiva del valor que se entrega al cliente o consumidor, permite optimizar los procesos, contribuye a reducir los costes operativos y tiempos de desarrollo que son la esencia para desarrollar ventajas competitivas y es de gran ayuda en la toma de decisiones.

Una nueva propuesta organizativa es por naturaleza un cambio de paradigma, basado en el trabajo en equipo, debiendo estos equipos ser efectivos, obtener resultados tempranos, con capacidad de reflexión sobre su forma de trabajar, así como el funcionamiento del equipo.

De acuerdo con Herb, Lesli y Price (2021)¹⁷, los equipos no se fusionan mágicamente de la noche a la mañana, sus miembros tienen que ser cercanos en el sentido profesional más que personal; requiere de personas adecuadas, combinar las habilidades disponibles con el trabajo y aprender a trabajar juntos, puede crearse una atmósfera de conflicto si no se gestiona adecuadamente.

Los equipos deben dominar tres dimensiones del desempeño, el primero requieren una dirección común: una comprensión compartida de los objetivos y valores, segundo las habilidades de interacción son cruciales para que el equipo vaya más allá de la experiencia individual para resolver problemas complejos, y por último los equipos superiores siempre deben poder renovarse a sí mismos, para ampliar sus capacidades de respuesta al cambio.



¹⁷ Herb, E, Leslie, K y Price, C. (2001). Trabajo en equipo en la cima. <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/teamwork-at-the-top?cid=other-eml-cis-mip-mck&hlid=3ad2c69f6db7466397a001d33f70c678&hctky=12767769&hdpid=44b1bc32-d993-4857-8566-f863caf8e2e3>

Los equipos más efectivos dominan tres dimensiones de rendimiento

1. Calidad de renovación

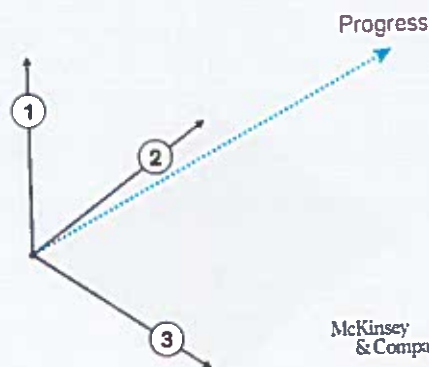
- Fomentar el desarrollo personal y la toma de decisiones
- Evitar la insularidad, utilizar la información y el conocimiento de fuera de la empresa
- Proporcionar tutoría y coaching

2. Calidad de dirección

- Alinear prioridades
- Enfocar la estrategia en los objetivos y la dirección del equipo, desarrollar el talento e impulsar iniciativas de crecimiento

3. Calidad de interacción

- Fomentar el dialogo sobre el pensamiento crítico
- Aproveche los diversos puntos de vista



Identificando problemas en los equipos:

Incapacidad para renovar

Hay tres problemas que pueden dificultar que los miembros de un equipo den un paso atrás y evalúen honestamente su propio desempeño.

- **Insatisfacción personal**, muchos miembros del equipo, a pesar de sus carreras aparentemente exitosas y sus puestos envidiables, se han frustrado o no han sido suficientemente desafiados por su trabajo. Colectiva e individualmente, los miembros del equipo ignoran nuevas fuentes de conocimiento, información y experiencia que podrían sacarlos de su zona de confort.
- **Insularidad**, los equipos superiores rara vez prestan suficiente atención a la información externa a su organización, información que, asimilada rápidamente, podría influir en decisiones estratégicas y organizativas clave. Al carecer de procesos estructurados para recibir y reflexionar sobre la información de fuentes externas, la mayoría de los equipos no encuentran el tiempo para generar un enfoque estratégico real.
- **Habilidades individuales deficientes**, la mayoría de las empresas brindan a los miembros de sus mejores equipos poca tutoría o entrenamiento sobre cómo lograr el cambio.

Dirección confusa

Muchos directivos asumen que ellos y sus equipos principales comparten un entendimiento común de los objetivos y valores corporativos. Las descripciones formales de los roles, la



conducta esperada y las estrategias y planes corporativos refuerzan este supuesto, pero varias realidades lo socavan.

- **Falta de alineación**, los directivos pueden asentir con la cabeza cuando el Gerente o Directorio propone una visión, pero el equipo a menudo carece de una visión compartida de cómo implementarla.
- **Falta de comprensión profunda**, en algunos casos, el equipo de alta dirección está de acuerdo con los planes, pero las acciones posteriores son inconsistentes con sus decisiones. Este problema refleja la tendencia de los directivos a concentrarse en la toma de decisiones sin examinar los supuestos, los criterios y las razones que los sustentan.
- **Falta de enfoque estratégico**, los equipos sin una dirección común dedican más tiempo a los negocios como de costumbre y a la "lucha contra incendios" que a buscar y hacer el trabajo que solo ellos pueden hacer, un trabajo que es importante para la organización y le da al equipo en su conjunto la oportunidad de agregar valor.

Interacción ineficaz

Muchos equipos gerenciales hablan de labios para afuera sobre la importancia de la interacción, pero fomentan un estilo de trabajo que inhibe la comunicación y la colaboración.

- **Diálogo pobre**, aunque los miembros de un equipo pueden pasar mucho tiempo hablando entre ellos, a menudo pueden fallar en comunicarse, reteniendo información vital, suprimiendo opiniones críticas o aceptando estrategias cuestionables por temor a represalias. La confianza es un problema real.
- **Comportamiento disfuncional**, a menudo, el resultado más grave de un diálogo deficiente es la incapacidad de capitalizar los diversos puntos de vista y antecedentes, lo que reduce la capacidad del equipo para trabajar de manera creativa y adaptarse a los cambios del entorno. Tal comportamiento, comprensiblemente, crea miedo y actitud defensiva y puede intensificar los problemas al aislar y convertir a los miembros individuales del equipo en chivos expiatorios.



El análisis FODA del macroproceso comercial tiene los siguientes resultados:

FODA - MACROPROCESO COMERCIAL			
EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Oferta creciente de servicios educativos online	1	Escasa cultura sanitaria de la población
2	Avances en tecnología 5G y IA para mayor integración de la información y control de procesos	2	Incremento de la ciberdelincuencia
3	Interés del gobierno en fortalecer el sector saneamiento	3	Aumento del estrés hídrico
4	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	4	Frecuencia constante de los efectos del cambio climático
5	Oferta de sistemas de gestión integrado ambiental, SST, antisoborno, compliance	5	Inestabilidad política del país
6	Oferta de servicios de automatización de sistemas		

TCAS: 2021

FODA - MACROPROCESO COMERCIAL			
INTERNA			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Personal con experiencia técnica y profesional	1	Débil competencia de trabajo en equipo
2	Personal joven con actitud de aprendizaje	2	Débil conocimiento en gestión de Riesgos
3	Personal con capacidad de adaptación	3	Débil conocimiento en nuevas tecnologías HDPE
4	Compromiso en situaciones de riesgo	4	Débil conocimiento para el control de emociones
5	Experiencia en implementación de sistema de gestión de calidad	5	Débil capacidad para el manejo de conflictos
		6	Débil capacidad para la comunicación efectiva
		7	Débil manejo de herramientas de mejora continua
		8	Personal desmotivado por baja remuneración y falta de reconocimiento

TCAS: 2021

Relacionando las variables de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, se obtiene el siguiente resultado:

Análisis Foda	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Oferta creciente de servicios educativos online	Escasa cultura sanitaria de la población
	Avances en tecnología 5G y IA para mayor integración de la información y control de procesos	Incremento de la ciberdelincuencia
	Interés del gobierno en fortalecer el sector saneamiento	Aumento del estrés hídrico
	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	Frecuencia constante de los efectos del cambio climático
	Oferta de sistemas de gestión integrado ambiental, SST, antisoborno, compliance	Inestabilidad política del país
FORTALEZAS	Estrategias de Fortalecimiento FO	Estrategias de Fortalecimiento FA
Personal con experiencia técnica y profesional	Aprovechar la oferta de formación online para fortalecer las competencias y capacidades	Fortalecer las competencias para implementar sistemas de gestión antisoborno y de compliance
Personal joven con actitud de aprendizaje	Desarrollar cursos sobre inteligencia emocional para el liderazgo	Fortalecer las competencias para implementar sistemas de gestión de seguridad de la información
Personal con capacidad de adaptación	Desarrollar habilidades para el trabajo colaborativo	Desarrollar competencias para el manejo del estrés
Compromiso en situaciones de riesgo	Desarrollar habilidades blandas de comunicación y negociación para aprovechar el interés del gobierno y la cooperación internacional	Promover capacidades y conocimientos para implementar medidas de sostenibilidad y contribución a los ODS
Experiencia en implementación de sistema de gestión de calidad	Fortalecer las competencias para la implementación y mantenimiento de SIG	Desarrollar capacitación en cambio climático
DEBILIDADES	Estrategias de Fortalecimiento DO	Estrategias de Fortalecimiento DA
Débil competencia de trabajo en equipo	Aprovechar la oferta de servicios para desarrollar cursos de trabajo en equipo	Realizar cursos de Kaizen
Débil conocimiento en gestión de Riesgos	Realizar cursos de gestión de riesgos	Fortalecer las competencias para diseñar planes de gestión de riesgos operativos
Débil conocimiento en gestión de datos	Desarrollar cursos de análisis de datos y big data	Hacer uso de analytics en el seguimiento y monitoreo de sistemas de gestión y de las partes interesadas
Débil conocimiento para el control de emociones	Desarrollar cursos de inteligencia emocional para promover mejores relaciones con los stakeholders	Fomentar actividades de centramiento y mindfulness



Débil capacidad para el manejo de conflictos	Desarrollar cursos de manejo de conflictos	Desarrollar cursos de metodologías ágiles
Débil capacidad para la comunicación efectiva	Promover capacitación en comunicación efectiva	
Débil manejo de herramientas de mejora continua	Aprovechar la oferta de servicios educativos online para desarrollar cursos de herramientas de mejora continua	

TCAS: 2021

Comentarios: el objetivo de toda organización es crear valor maximizando los beneficios y minimizando los riesgos y externalidades, y no solo en términos de valor económico, sino también el valor social y el valor ambiental, es decir la organización debe crear valor compartido para todas las partes interesadas. Si una empresa no crea valor compartido y solo se orienta a una de las aristas (económico, social o ambiental) no es sostenible, por tanto, la posibilidad de supervivencia es limitada.



Eloi Planes, presidente de Fluidra en KPMG Tendencias, (2021)¹⁸, indica que como sociedad tenemos uno de los retos más exigentes y de mayor impacto para las generaciones futuras. Somos la primera generación que ha empezado a notar los efectos del cambio climático y la última que puede hacer algo para mitigarlo. Un enfoque sostenible es un pilar del futuro de la empresa y de cualquier otra. Se nota hoy en día los cambios debido a una mayor conciencia social respecto al medio ambiente, cambios legislativos, y los impactos directos del cambio climático, esto genera riesgos y oportunidades que debemos considerar.

Las empresas que tienen una mirada estratégica en la sostenibilidad van a subsistir y serán capaces de generar un mayor valor. Por ello, es importante que el plan de sostenibilidad se base mínimamente en cinco objetivos de gobierno corporativo: acción ambiental, producto responsable, capital humano, desarrollo y un compromiso con la comunidad.

Las Administraciones Públicas y las empresas ya venían avanzando en la digitalización, pero con la llegada de la COVID-19 este proceso se ha acelerado aún más y, ahora más que nunca, debe estar en el core de las empresas para liderar la transformación, así las empresas tienen que aprender a vivir en un ecosistema digital.

Tener una definición clara, sencilla y bien entendida del propósito de la empresa ayuda a la generación de oportunidades bien alineadas y a tomar decisiones coherentes. En nuestro caso, el componente que tenemos de la empresa nos permite tener ese margen para que la empresa y el equipo directivo ejecuten manteniendo la ambición de ser una compañía líder.

18 KPMG Tendencias. (2021). Eloi Planes, presidente de Fluidra: "Solo las empresas que tengan una mirada estratégica puesta en la sostenibilidad serán capaces de generar un mayor valor". <https://www.tendencias.kpmg.es/2021/07/eloi-planes-fluidra-industria/>

En este sentido, es importante que los valores también sean compartidos por todos los colaboradores que forman parte de la empresa, con el objetivo de sentirse parte de un proyecto común.

Para lograr el compromiso de los empleados, lo primero que se necesita es conocerlos como personas y saber qué les motiva. Entender sus preocupaciones y su opinión sobre el ámbito laboral pero también el personal, para poder impulsar acciones de mejora. El objetivo debe ser que podamos darles las herramientas para que puedan conciliar ambas partes.

Por otro lado, es necesario que todos los colaboradores conozcan la visión de futuro de la empresa y la importancia de crear valor sostenido para todos.

Todas las crisis permiten extraer aprendizajes para tratar de alcanzar una economía más resiliente. Las crisis te hacen aprender y mejorar.

Para el macroproceso operacional los resultados del análisis FODA son lo siguiente;

FODA - MACROPROCESO OPERACIONAL			
EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Posibilidad de intercambio cultural con otras empresas de saneamiento	1	Corrupción en el estado y el sector privado
2	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	2	Aumento de pobreza
3	Oferta de formación dual	3	Falta de cultura de educación sanitaria
4	Desarrollo de fuentes de energía	4	Incremento de la ciberdelincuencia
5	Política de integración de EPS	5	Frecuencia constante de los efectos del cambio climático
6	Oferta de servicios de automatización de sistemas		

TCAS: 2021

FODA - MACROPROCESO OPERACIONAL			
INTERNA			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
1	Experiencia y buena predisposición para trabajo en grupo	1	Débil conocimiento de sistemas integrados de gestión
2	Personal con apertura al cambio y uso de nuevas tecnologías.	2	Débil capacidad para la interpretación y manejo de datos
3	Experiencia en manejo de sistemas de automatización - Scada	3	Débil conocimiento de mantenimiento de sistema Scada.
4	Personal con predisposición para el aprendizaje	4	Débil competencia de habilidades digitales

5	Experiencia en implementación y auditorías en sistema de gestión de calidad	5	Débil conocimiento en análisis de riesgos
		6	Personal desmotivado por baja remuneración, falta de reconocimiento y participación en toma de decisiones
		7	Débil conocimiento en herramientas de mejora continua
		8	Débil conocimiento en operación y mantenimiento de aguas residuales
		9	Débil conocimiento en ampliación y manejo del MERESE
		10	Débil conocimiento para elaborar planes acción frente al cambio climático.
		11	Débil conocimiento en remoción de OVL.
		12	Falta de conocimiento en diseño y evaluación de PTAP Y PTAR

TCAS: 2021

Relacionando las variables de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, se obtiene el siguiente resultado:

Análisis Foda	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Posibilidad de intercambio cultural con otras empresas de saneamiento	Corrupción en el estado y el sector privado
	Interés de la cooperación internacional para financiar proyectos del sector saneamiento	Aumento de pobreza
	Oferta de formación dual y formación online	Falta de cultura de educación sanitaria
	Desarrollo de fuentes de energía	Incremento de la ciberdelincuencia
	Política de integración de EPS	Frecuencia constante de los efectos del cambio climático
	Oferta de servicios de automatización de sistemas	
FORTALEZAS	Estrategias de Fortalecimiento FO	Estrategias de Fortalecimiento FA
Experiencia y buena predisposición para trabajo en grupo	Desarrollar habilidades blandas de comunicación y negociación para aprovechar el interés del gobierno y la cooperación internacional	Fortalecer las competencias para la lucha anticorrupción e implementar ISO 37001
Personal con apertura al cambio y uso de nuevas tecnologías.	Aprovechar la oferta de formación dual para profesionalizar a los operadores	Fortalecer las competencias para implementar sistemas de gestión de seguridad de la información

Experiencia en manejo de sistemas de automatización - Scada	Aprovechar las nuevas fuentes de energía en la automatización de sistemas	Desarrollar sistemas de alerta temprana como respuesta al cambio climático
Personal con predisposición para el aprendizaje	Aprovechar la oportunidad para realizar pasantías a nivel nacional e internacional en empresas de agua y saneamiento	Promover capacidades y conocimientos para implementar medidas de sostenibilidad y contribución a los ODS
Experiencia en implementación y auditorías en sistema de gestión de calidad	Aprovechar la oferta de servicios para implementar sistemas integrados de gestión	
DEBILIDADES	Estrategias de Fortalecimiento DO	Estrategias de Fortalecimiento DA
Débil conocimiento de sistemas integrados de gestión	Promover cursos de Sistemas Integrados de Gestión	Establecer cuadro de mando integral basado en inteligencia artificial
Débil capacidad para la interpretación y manejo de datos	Desarrollar cursos de análisis de datos y big data	Hacer uso de analytics en el seguimiento y monitoreo de sistemas de gestión y partes interesadas
Débil conocimiento de mantenimiento de sistema Scada.	Promover cursos de mantenimiento de sistemas Scada	Promover pasantías en mantenimiento de sistema Scada
Débil competencia de habilidades digitales	Desarrollar competencias digitales para la automatización de procesos	Desarrollar cursos de economía circular
Débil conocimiento en análisis de riesgos	Realizar cursos de gestión de riesgos operativos	Fortalecer las competencias para diseñar planes de gestión de riesgos operativos
Personal desmotivado por baja remuneración, falta de reconocimiento y participación en toma de decisiones	Desarrollar cursos de inteligencia emocional para promover mejores relaciones	Fomentar actividades de centramiento y mindfulness
Débil conocimiento en herramientas de mejora continua	Fomentar competencias para la mejora continua	Promover actividades de kaizen
Débil conocimiento en operación y mantenimiento de aguas residuales	Promover la formación dual de los operadores en redes y producción y tratamiento de aguas residuales	
Débil conocimiento en ampliación y manejo del MERESE	Promover pasantías para ver experiencias de MERESE	
Débil conocimiento para elaborar planes acción frente al cambio climático.	Promover cursos de planes de acción frente al cambio climático	
Débil conocimiento en remoción de OVL.	Promover pasantías para conocer experiencias de remoción de OVL	
Falta de conocimiento en diseño y evaluación de PTAP Y PTAR	Promover la capacitación en diseño y evaluación de PTAP y PTAR	

TCAS: 2021



Comentarios: la gestión operativa es el *core* del negocio de EPS Moquegua S.A., tiene la oportunidad de liderar incorporando cuatro dimensiones de la sostenibilidad.

En la dimensión económica, las actividades deben garantizar que el producto y/o servicio deben ser viables desde el punto de vista comercial y fiscal, deben generar beneficios y valor para todas las partes interesadas.

En la dimensión social, las actividades deben garantizar que el producto y/o servicio deben cumplir con las normas internacionales y nacionales de trabajo, garantizando el respeto a los derechos humanos, prohibiendo la trata de personas, evitando la discriminación laboral y el trabajo forzoso, y no permitiendo el trabajo infantil. EPS Moquegua S.A. debe promocionar y garantizar la libertad de afiliación y negociación colectiva, así como salvaguardar la salud de todos sus colaboradores.

En la dimensión ambiental, las actividades deben garantizar que el producto y/o servicio producido sea responsable con el medioambiente, deberá tratar todos sus residuos conforme a normas ambientales.

En la dimensión anticorrupción, todas las actividades que se realizan deben garantizar el producto y/o servicio deben ser transparentes, debe garantizar en todas las actividades la lucha contra la corrupción, incluidas la extorsión y el soborno, las negociaciones deben respetar los códigos de conducta y valores éticos.

Es oportunidad para EPS Moquegua S.A. apostar por la profesionalización de la gestión operativa a través de la formación dual de los operadores, así se estaría obteniendo los siguientes beneficios:

- **Reducción de riesgos operativos y costes por disminución de errores** en operación y mantenimiento de sistemas de agua potable y alcantarillado, y la reducción de riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Reducción de riesgos y costes de reclutamiento y adaptación de personal** no calificado y ajeno a la cultura organizacional.
- **Aumento de la productividad y calidad de los productos y servicios**, a través de la mejora continua de los procesos se fortalece la política de calidad organizacional.
- **Mayor cantidad de personal cualificado** para asumir mayores responsabilidades funciones y asumir el liderazgo.
- Oportunidad para desarrollar y fortalecer la **capacidad de liderazgo y habilidades blandas** de los monitores, así como mantenerse actualizados en temas conceptuales a través de la transferencia del *know how* y oportunidad de generar redes entre EPS formadoras.



- El fortalecimiento de capacidades es una medida que contribuye a generar **igualdad de oportunidades** para el personal técnico operativo.

De acuerdo con Smith & Young, (2021)¹⁹, hay una necesidad que las personas desarrollen una mentalidad de aprendizaje y nuevas habilidades. Pero el aprendizaje en sí mismo es una habilidad, que una persona puede desarrollar por sí misma, le ayudará a mejorar su trabajo, adaptarse mejor al entorno cambiante al que todos nos enfrentamos en estos días.

¿Cómo las organizaciones pueden promover el aprendizaje?

Primero el interés de la empresa de gestionar el conocimiento, la planificación, la implementación, la verificación y la mejora continua son acciones que demuestran la promoción del aprendizaje.

La inversión en programas de capacitación, ¿Cómo lo están haciendo? ¿Están evaluando el desempeño?, ¿Están midiendo los impactos?, las personas se sientan cómodas compartiendo ideas?



Convertirse en un mejor alumno

Tener emoción y urgencia, pero también algo de paciencia, para aprender cómo se hacen las cosas para luego ir y cambiarlas.

“Hay que aprender a seguir para aprender a liderar” - Elizabeth Young McNally

Aprender a seguir es escuchar antes de hablar y aprender a ser un colaborador para poder liderar.



Los 'bloques de construcción' del aprendizaje

Gran parte del aprendizaje ocurre a través de interacciones y conversaciones sociales, se trata de establecer objetivos, involucrar a otros en el proceso, hablar sobre lo que está aprendiendo y recibir comentarios.

Construyendo una cultura de aprendizaje

Establecer metas o expectativas en torno a la cantidad de horas que las personas dedicarán a aprender, pero sobre todo realizar una revisión del rendimiento del sistema de gestión o proceso, en un entorno de mejora continua. En lugar de solo contar horas, es una forma mucho más profunda y efectiva de incorporarlo a la cultura.

19 Smith, M. & Young, E. (2021). Construyendo una cultura de aprendizaje que impulse el negocio. https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-accelerate/our-insights/building-a-learning-culture-that-drives-business-forward?cid=other-eml-shl-mlp-mck&hlid=be169e9b9e3d4b16a7d1e70e9c522529&hctky=andrew_cha@mckinsey.com_PROOF&hdpid=1ef0af1e-b235-4ea2-96d1-2110e3a30145

Cultivar una mentalidad de crecimiento

Hay dos tipos de organizaciones, una que usa el aprendizaje y la adaptabilidad para superar a sus pares, y la otra que tienen que hacerlo para sobrevivir.

Las organizaciones que utilizan el aprendizaje y la adaptabilidad como una forma de obtener mejores resultados, para ello se necesita la convicción del líder sobre la importancia que tiene el desarrollo de capacidades para lograr los objetivos, metas al que aspira la organización.

Construir esa convicción es un elemento absolutamente crítico, algunas personas vienen con eso, otras tienen que aprender la importancia de esto.

El éxito de la organización es proporcionar a sus colaboradores las nuevas habilidades que necesitan para tener éxito y crear un lenguaje común, una manera de trabajar.

Evaluar las brechas de habilidades

¿Cuáles son las capacidades y habilidades que necesitamos para alcanzar nuestros objetivos y metas? ¿cómo vamos a cerrar estas brechas? ¿Dónde tenemos que contratar? ¿Dónde necesitamos desarrollar habilidades? ¿Cómo debemos reorientar gran parte de lo que estamos haciendo con la capacitación hacia las brechas de habilidades más importantes?

Habilidades críticas para el futuro

Uno de los desafíos de la capacitación es que no siempre se tiene claro qué habilidades se necesitará, especialmente a medida que la disrupción llega más rápidamente.

Capacidad para aprender cosas nuevas, que demuestren agilidad en el aprendizaje, que demuestren apertura y capacidad para flexionarse en diferentes direcciones.

La necesidad de resiliencia

Las personas están siendo sometidas a pruebas de estrés de formas con las que nunca habían tenido que lidiar.

Hay personas que están aprendiendo y creciendo de diferentes maneras durante este período y están desarrollando ese músculo de resiliencia.

6.3 Resultados de las encuestas

Un análisis global indica lo siguiente:

- Respecto al **estado psicoemocional**, es evidente el efecto producido por la pandemia del COVID-19, debido al aislamiento social, pérdida de familiares o haber pasado por la enfermedad, así en el macroproceso comercial cerca del 60% de los participantes se



sienten afectados emocionalmente, en el macroproceso administrativo los afectados alcanza el 33%, en el macroproceso operacional son 30% los afectados y en el macroproceso gerencial el 35%, esta situación repercute en el rendimiento laboral (Anexo 1).

- La percepción sobre su **trabajo en EPS Moquegua S.A.**, en los macroprocesos gerencial, comercial y administrativo cerca del 33% cree que trabaja en la EPS porque se presentó la oportunidad, mientras que en el macroproceso operativo un 50% trabaja en la EPS porque siempre quiso trabajar ahí, y esta situación define en gran medida el empoderamiento e identificación con la organización (Anexo 1).
- Respecto a la **capacitación recibida en EPS Moquegua S.A.**, manifiestan haber recibido capacitación durante los últimos 12 meses, 67% en el macroproceso operativo y comercial, 50% en el macroproceso gerencial y 44% en el macroproceso administrativo. A la pregunta de la puesta en práctica menor al 50% de lo aprendido en la capacitación, responde el 67% de los participantes del macroproceso comercial, 50% del macroproceso gerencial, mientras que los procesos administrativo y operativo mencionan que ponen en práctica más del 60% lo aprendido, 80% corresponde a operacional y 78% a administrativo. Finalmente, la calificación de las capacitaciones en recibidas en la EPS Moquegua es: el 56% de los encuestados de macroproceso administrativo califica de regular, 67% de regular de comercial, mientras que el 50% de operacional y gerencial lo califica de buena. La percepción si las capacitaciones recibidas contribuyen a mejorar la calidad y rendimiento laboral en la EPS, 83% de los encuestados del macroproceso gerencial, el 100% de comercial y administrativo y el 90% de operativos considera que si contribuye a la mejora. (Anexo 1).
- Sobre la **autoeficacia**, entendiéndose la autoeficacia como "la creencia en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros", se observa que existe una tendencia creciente de creer en sus capacidades para alcanzar sus metas y objetivos personales, así los resultados son del 50 a 67% para el macroproceso gerencial, 77.8 al 100% para el macroproceso administrativo, 67 al 100% para el macroproceso comercial y 50 al 70% en el macroproceso operativo. (Anexo 1).
- Respecto al **clima laboral** las respuestas presentan tendencias variables, existiendo diversos aspectos que no favorecen a un buen clima laboral, como la falta de reconocimiento al trabajo que desarrolla, la retribución, la relación con los compañeros de trabajo, la relación con el jefe inmediato y el puesto de trabajo, así podemos mencionar que hay una tendencia favorable a un buen clima laboral en el macroproceso gerencial, administrativo y operativo, menor satisfacción se encuentra en el macroproceso comercial. (Anexo 1).





- Sobre la **actitud positiva** se requiere mantener la sensatez, no dejar de fortalecerla y siempre bajo el control de la lógica, así lo considera el 100% de macroproceso operacional, 66.7% de administrativo y comercial, y 57.1% de gerencial; mientras el 22% del macroproceso administrativo, 28.6% de gerencial, y 33% de comercial es superlativa, es decir es una actitud positiva carente de equilibrio entre el sentido de prudencia y la reflexión. (Anexo 1).
- Los resultados baja **inteligencia emocional**, se recomienda trabajar en cultivar la dimensión espiritual, el autoconocimiento, el control emocional, la empatía, entre otros; este resultado entra en contradicción con la prueba de Ryback, que también es una prueba relacionada a la inteligencia emocional, y que indica que existe condiciones para prestar apoyo a las personas que rodean, así de mayor a menor grado de inteligencia entre los cuatro macroprocesos corresponde a gerencial, administrativo, operacional y comercial. Es importante recordar que en el macroproceso comercial la participación fue limitada y es probable que tenga influencia en los resultados. (Anexo 1).
- Los resultados de la encuesta de **trabajo en equipo** indican que existe condiciones favorables para implementar el trabajo en equipo, siendo el que tiene mejores condiciones el macroproceso operativo, seguido de administrativo y comercial. El macroproceso gerencial no completo la encuesta de este tema. (Anexo 1).
- Sobre la **evaluación del desempeño** indica que hay problemas de percepción sobre la calidad del desempeño, las habilidades actuales no bastan para alcanzar las metas y objetivos; se requiere mayor asignación de recursos para el fortalecimiento de capacidades; se requiere reubicar a las personas para aprovechar sus potencialidades y aquellas que no las tienen deben desarrollarlas; es evidente que hay problemas de comunicación interna, esto podría mejorarse con una mayor participación activa de los colaboradores; no existe una distribución equitativa de los incentivos, una clasificación de mayor a menor grado es la siguiente: macroproceso operativo, administrativo y comercial. El macroproceso gerencial no completo esta encuesta. (Anexo 1).

6.4 Resultados del análisis de los principales documentos de gestión

Un análisis breve de los documentos de gestión de EPS Moquegua S.A.²⁰, nos indica que a nivel de la organización lograron mejoras sustanciales, los indicadores de las siete áreas de desempeño como el acceso a los servicios, calidad de los servicios, sostenibilidad financiera, gobernabilidad y gobernanza, sostenibilidad ambiental, gestión del riesgo de desastres y la gestión de atención a usuarios, alcanzan resultados positivos, por ello, la EPS

Moquegua S.A. ocupa el primer lugar en el benchmarking de empresas mediadas de saneamiento a nivel nacional realizado por la Sunass.

La EPS Moquegua S.A., a pesar de la pandemia obtuvo resultados satisfactorios en cobertura de agua potable y alcantarillado, continuidad, presión, densidad de reclamos, aplicación de los Valores Máximos Admisibles (VMA), micro medición, agua no facturada, costo de energía, volumen facturado, entre otros aspectos.

En el aspecto operativo se mejoró la continuidad del servicio de agua potable a 23.66 horas, esto significó un aumento de 4.81 horas, además se disminuyó la producción de agua potable en 1 136 214 m³ (14.94% del total), ahorrando en insumos químicos y energía. También se incrementó el número de conexiones activas en 2 931 nuevas conexiones de agua potable debido a la ampliación de redes, finalmente, EPS Moquegua S.A. tiene una dotación per cápita de 238 litros por habitante día, el reto a futuro con este indicador es reducir con actividades que influyan sobre la cultura y hábitos de consumo de los usuarios.

Otro indicador importante es el Agua no Facturada se alcanzó un valor de 26.72%, reduciendo en 20% el volumen de agua no facturada respecto al año anterior, actualmente se factura cerca de 1 491 149 m³ de agua potable.

En impacto en el aspecto comercial, significa un incremento del 42.35% equivalente a S/ 2,835,773 soles, de otro lado hubo un crecimiento de la cobranza de 38% respecto al año anterior esto equivale a S/ 2,695,800 soles.

Respecto a la morosidad se redujo en 33.82% respecto al año anterior, esto significa aproximadamente S/ S/. 334,018 soles; sin embargo, actualmente las deudas ascienden a un total de S/ 1,500,162 soles, existe un crecimiento desfavorablemente debido a la normativa de facturación por pandemia.

7 Objetivos del Plan de Capacitación

El plan de capacitación de EPS Moquegua S.A. 2022 a 2026, es un instrumento de gestión que contribuye a mejorar la calidad de vida de la población, a través de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

7.1 Objetivos Generales

- Establecer las bases del aprendizaje organizacional hacia el desarrollo sostenible.
- Fortalecer las competencias del personal de EPS Moquegua S.A. para mejorar su rendimiento y gestionar el cambio basado en un sistema de gestión integral con un enfoque de procesos, gestión de riesgos, cumplimiento y antisoborno.
- Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de las competencias y el desarrollo de las personas, para afectar positivamente a los resultados relacionados



con la conformidad de los productos y servicios y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.

- Fortalecer las competencias para la transformación digital de EPS Moquegua S.A.

7.2 Objetivos Específicos

- Actualizar y ampliar las competencias digitales y conocimientos requeridos en las áreas especializadas de actividad.
- Desarrollar el pensamiento crítico para comprender las relaciones causa-efecto entre: por qué una organización hace algo, cómo lo hace y qué logra con sus acciones.
- Mejorar la habilidad para identificar y responder de forma ágil, eficaz y eficiente a las oportunidades y amenazas que existen en el ecosistema de EPS Moquegua S.A.
- Desarrollar habilidades para implementar el sistema integrado de gestión (ISO 9001, 14001, 45001 y 37001) a fin de desarrollar capacidad de resiliencia, innovación y flexibilidad organizacional.
- Mejorar la comunicación interna y externa a fin de ser un agente de cambio que promueva la inclusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la región.



8 Metas, Estrategias e Indicadores

8.1 Metas

La meta del plan de capacitación de EPS Moquegua S.A. 2022 a 2026 es la capacitación del 100% de gerentes, subgerentes, jefes de departamento, jefes de oficina, y personal operativo.

Tiene como meta implícita que los colaboradores de EPS Moquegua S.A. logren ser personas competentes, comprometidas, empoderadas, proactivas, motivadas y éticas, para cumplir con sus tareas y encargos.

8.2 Estrategias

Las estrategias para la implementación del plan de capacitación son:

- Realización de cursos virtuales
- Realización de pasantías
- Participación del programa de formación dual sistema híbrido presencial y virtual
- formación de grupos de estudio de un máximo de 30 participantes para los cursos online
- Se realizará cursos online para cada proceso

Las estrategias de monitoreo y evaluación del plan de capacitación deberán evidenciarse mediante:

- La evaluación que evidencie la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el trabajo cotidiano, esto deberá realizarse como parte de la evaluación del desempeño
- Demostrar el cumplimiento de las tareas asignadas en el curso
- Presentar planes de mejora de procesos (actualización de procedimientos, propuestas de mejora, etc.)

8.3 Indicadores

Para evidenciar el cumplimiento de implementación y monitoreo del plan de capacitación de EPS Moquegua S.A. 2022 a 2026, se debe responder a los siguientes indicadores:

Indicador de Ejecución Presupuestal (1)

$$\% IEP_i = A/B \times 100$$

Donde:

% IEP_i: Porcentaje de presupuesto ejecutado en el año i

A: Total de presupuesto ejecutado en capacitación en el año i

B: Total de presupuesto programado en capacitación en el año i

Indicador de inversión per cápita en capacitación (2)

$$IIP_i = A/C$$

Donde:

IIP_i: Inversión per cápita en capacitación en el año i

A: Total de presupuesto ejecutado en capacitación en el año i

C: Total de trabajadores en el año i

Indicador de ejecución de actividades de capacitación (3)

$$\% IEA_i = D/E \times 100$$

Donde:

% IEA_i = Porcentaje de actividades ejecutadas

D: Total de actividades de capacitación ejecutados en el año i

E: Total de actividades de capacitación programados en el año i



Indicador de alcance de la capacitación (4)

$$\% IAC_i = F/G \times 100$$

Donde:

$\% IAC_i$ = Porcentaje de alcance de la capacitación en el año i

F: Total de trabajadores que recibieron capacitación en el año i

G: Total de trabajadores de la EPS en el año i

Indicador de participación de mujeres en la capacitación (5)

$$\% IPM_i = H/I \times 100$$

Donde:

$\% IPM_i$ = Porcentaje de participación femenina en la capacitación en el año i

H: Total de trabajadoras que recibieron capacitación en el año i

I: Total de trabajadoras de la EPS en el año i

Indicador de participación de adultos menores de 30 en la capacitación (6)

$$\% IPAM_i = J/K \times 100$$

Donde:

$\% IPAM_i$ = Porcentaje de participación de adultos menores de 30 en la capacitación en el año i

J: Total de trabajadores menores de 30 que recibieron capacitación en el año i

K: Total de trabajadores menores de 30 de la EPS en el año i

Índice global de cumplimiento (IGC)

$$\% IGC_i = \frac{\text{Valor indicador (1)} + \text{valor indicador (2)} + \dots \text{valor indicador (6)}}{6} \times 100$$

6

9 Tipos, Modalidades, y Niveles de Capacitación

9.1 Tipos de Capacitación

De acuerdo con Servir (2021)²¹, existen los diferentes tipos de capacitación:

Formación laboral

21 Servir. (2021). Tipos de Capacitación. <https://www.servir.gob.pe/desarrollo-de-capacidades/plan-de-desarrollo-de-las-personas/gdc/que-es-gdc/tipos-de-acciones-de-capacitacion/>

Su finalidad es cerrar brechas de conocimientos o competencias en el corto plazo. No brindan un grado académico ni título profesional.

Formación Profesional

Su finalidad es desarrollar conocimientos y competencias en el mediano plazo. Brindan un grado académico o título profesional superior al bachiller.

9.2 Modalidades de Capacitación

Las modalidades para impartir la capacitación laboral deben ajustarse al contexto actual, por ello se ha previsto lo siguiente (ESAN, 2016)²²:

Capacitación online o e-learning

Se caracterizan por emplear las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en especial internet. A través de una PC, una laptop, una Tablet e incluso un smartphone. Es posible conectarse en línea con los instructores y recibir las clases, intervenir en clase, rendir exámenes, entregar trabajos, etc.

La asincronía es su principal característica, así un participante puede acceder al aula virtual de acuerdo con su disponibilidad de tiempo y horario. Se trata de una formación personalizada, en la cual cada uno avanza a su propio ritmo. Esto es ventajoso cuando se ha definido una necesidad de capacitación individual.

También se pueden realizar capacitaciones virtuales grupales, donde los participantes deben respetar los acuerdos del grupo y capacitador para que todos avancen en forma simultánea y participen en los trabajos en equipo.

Capacitación presencial

Es la capacitación tradicional, donde los participantes y el capacitador acuden y se encuentran en un ambiente especialmente acondicionado para desarrollar las clases. Estas se realizan y cuentan con intervenciones de los participantes, produciéndose debates, exposiciones, comentarios verbales que enriquecen el tema tratado in situ.

En la capacitación presencial se puede dar una retroalimentación más dinámica, pues los participantes pueden tratar en simultáneo un tema específico y recibir rápidamente los aportes de los otros participantes incluyendo del tutor.

Capacitación mixta o blended learning



22 ESAN. (2016). Las modalidades de capacitación. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/las-modalidades-de-capacitacion/>

Es la capacitación de los diversos componentes antes señalados, de acuerdo con el contexto aquello que no es posible desarrollar mediante clases virtuales se desarrolla de manera presencial.

Servir (2021), menciona diversos tipos de acciones formativas, pudiendo estas ser presenciales o virtuales:

Taller

Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de una tarea, a partir de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por parte de los participantes, de manera individual o grupal. Estos deben aportar para resolver problemas concretos y proponer soluciones.

Curso

Estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende una secuencia de sesiones articuladas y orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje previstos.

Pasantía

Actividad práctica de carácter académico, de investigación o profesional que realiza un trabajador en otra organización pública o privada, en el país o en el extranjero, cuyo objeto es adquirir experiencia y/o profundizar los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Conferencia

Actividad académica de naturaleza técnica o científica que tienen como propósito difundir y transmitir conocimientos actualizados y organizados previamente a manera de exposiciones, que buscan solucionar o aclarar problemas de interés común sobre una materia específica.

9.3 Niveles de Capacitación

Los niveles de capacitación pueden ser básico, intermedio o avanzado y pueden darse en cualquiera de los tipos y modalidades de capacitación presentados.

Así, por ejemplo, para el desarrollo de las capacidades y habilidades digitales se considera un nivel básico, luego el intermedio.

Para el tema de los sistemas de gestión de igual manera se considera iniciar con un nivel básico, luego un nivel intermedio y avanzado, para aplicar las técnicas, metodologías y herramientas de auditorías internas, auditorías remotas entre otras.

Para desarrollar los *soft skills* o habilidades blandas se iniciará con un nivel básico hasta llegar al intermedio.



En el caso de la formación dual, que es un sistema *blended learning* los participantes alcanzarán un título profesional técnico.

Referente al desarrollo de competencias para el uso del *big data* y análisis de datos se establece un nivel básico para los auxiliares administrativos y un nivel básico a intermedio para los jefes y gerentes.

Referente a las competencias ágiles también se considera dos grupos de formación una a nivel básico para todo el personal de EPS Moquegua S.A. y un nivel intermedio para los jefes, dueños de procesos, líderes.

10 Acciones para Desarrollar

Las acciones para desarrollar son el resultado de las relaciones de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, preguntándose cómo convertir una amenaza en una oportunidad, cómo aprovechar una fortaleza y cómo anticipar al efecto de la amenaza y prevenir el efecto de la debilidad.

10.1 Temas de Capacitación

Los temas de capacitación son el resultado de identificar los riesgos y oportunidades en el proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación y que busca contribuir al cierre de brechas actuales, pero también a construir futuras competencias para los profesionales y técnicos basadas en:

- a) Las tendencias políticas, económicos, sociales, ambientales, tecnológicos y legales (Análisis Pestel);
- b) La misión, la visión, los valores y la cultura organizacional;
- c) Los resultados del análisis FODA;
- d) Los resultados de la encuesta de habilidades blandas e inteligencia emocional
- e) Los cambios en los requisitos legales y reglamentarios;
- f) Los cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.



Así los temas de capacitación que están orientados a desarrollar son:

Cursos y modalidad de capacitación

ITÉM	ACCIONES	TIPO DE CURSO
1.	TODOS LOS MACROPROCESOS	
1.1	<i>Sistemas Integrados de Gestión</i>	
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015	online
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015	online
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 45001:2018	online
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 37001:2016	online
	Gestión del Riesgo	online
	Implementación en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001)	online
	Formación de auditores internos de sistemas integrados de gestión	online
1.2	<i>Inteligencia emocional</i>	
	Curso de Liderazgo profesional, Habilidades directivas y gestión de equipos	Online
	Curso de Liderazgo personal "Lidérate a ti mismo. Competencias intrapersonales"	Online
	Habilidades para la empleabilidad	Online
	Liderazgo	online
1.3	<i>Metodologías ágiles</i>	
	Scrum Master	online
	Lean Six Sigma Yellow Belt	online
	Gestión de proyectos con metodologías ágiles	online
	Personal Agility Certified	online
	TEAM Agility Certified	online
1.4	<i>ODS y Cambio Climático</i>	
	Los ODS para las empresas	online
	Evaluación de Impacto Ambiental y Estrategias de Adaptación al Cambio Climático en las Organizaciones	online
	Curso virtual: "Economía Circular y Residuos Sólidos"	online
	Objetivos de Desarrollo Sostenible para las empresas	online
1.5	<i>Habilidades digitales</i>	
	Community manager	online
	Herramientas de comunicación, marketing digital, redes sociales	online
	Habilidades tecnológicas y digitales para fomentar la visibilidad en internet - SEO	online
	Liderazgo y gestión de equipos remotos	online
	Data Science y Big data: Toma de decisiones basadas en datos	online





	Analytics en las organizaciones	online
	Analítica de procesos. Optimización desde los datos	online
2.	MACROPROCESO GERENCIAL	
	Analítica de negocios para líderes	online
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	online
	Gestión de Riesgos	online
	Sistemas de Gestión del Cumplimiento. Requisitos ISO 37301:2021	online
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones	online
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	online
	Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública	online
3	MACROPROCESO ADMINISTRATIVO	
	Control y automatización de sistema administrativo	online
	Gestión de Riesgos	online
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	online
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones	online
	Gestión de compras y abastecimientos	online
	Gestión de stock e inventario	online
	Herramientas para la selección de personal	online
	Indicadores en la gestión del talento humano	online
	Herramientas para la evaluación del desempeño	online
	Monitoreo y evaluación de los programas públicos (Plan de Capacitación)	online
	Introducción a las normas internacionales del trabajo	online
	Igualdad salarial: el enfoque de la OIT	online
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	online
	El Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil	online
	Sistemas de Seguridad de la Información ISO 27001:2003	online
	Linux avanzado	online
	Contabilidad regulatoria	por definirse
	Ley de contrataciones del estado	por definirse
	Gestión de recursos humanos	por definirse
4	MACROPROCESO COMERCIAL	
	Control y automatización de sistema comercial	online
	Gestión de Riesgos	online
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	online
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones	online
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	online
	Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública	online
	Design Thinking	online
	Electro fusión en conexiones domiciliarias	por definirse
	Termofusión en conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado	por definirse



	Catastro comercial digital	por definirse
5	MACROPROCESO OPERATIVO	
	Control y automatización de sistemas de agua potable - SCADA	online
	Inteligencia artificial para la reducción de las pérdidas técnicas	online
	Big data y análisis de datos para el diseño y monitoreo de sistemas de agua potable y aguas residuales	online
	Gestión del Riesgo de Desastres y Adaptación al Cambio Climático	online
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones	online
	Formación dual en Gestión de redes de agua potable y redes de aguas residuales (5 participantes)	semi presencial
	Formación dual en Producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales (5 participantes)	semi presencial
	El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	online
	La Gestión del Riesgo de Desastres: Aspectos básicos	online
	Lineamientos Técnicos en Gestión Prospectiva y Correctiva	online
	Procedimientos para elaborar el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres	online
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	online
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	online
	Diseño de PTAP	online
	Diseño de PTAR	online
	Organismo de vida libre	por definirse
	Visita a EPS nacionales e internacionales	por definirse

TCAS 2021

Estos temas de formación y/o capacitación buscan que el colaborador de EPS Moquegua S.A. pueda desarrollar competencias, conocimientos y actitudes, pero sobre todo actitudes de:

El compromiso de las personas aumenta la capacidad de la organización para crear y entregar valor para las partes interesadas. Los directores en todos los niveles deberían animar a las personas a involucrarse en mejorar el desempeño y en cumplir los objetivos de la organización.

Aumentar el compromiso de las personas es:

- Desarrollar un proceso que comparte conocimientos;
- Poner en práctica las competencias de las personas;
- Establecer un sistema de calificación de habilidades y planes de carrera para promover el desarrollo personal;
- Revisar continuamente su nivel de satisfacción, sus necesidades y expectativas pertinentes;

- e) Proporcionar oportunidades para realizar tutorías y adiestramiento profesional;
- f) Promocionar las actividades de mejora en equipo.

El empoderamiento y motivación de las personas son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para crear y entregar valor. Esto puede lograrse proporcionando a las personas la información, la autoridad y la libertad necesarias para tomar decisiones relacionadas con su propio trabajo.

Aumentar el empoderamiento y la motivación de las personas es:

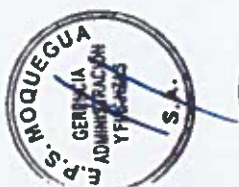
- a) Definir objetivos claros, delegar autoridad y responsabilidad, y crear un ambiente de trabajo con autonomía para el control de su trabajo y toma de decisiones;
- b) Introducir un sistema de reconocimiento adecuado basado en la meritocracia para el individuo y grupo;
- c) Proporcionar incentivos para que las personas o grupos actúen con iniciativa, reconociendo sus logros y aportes al desempeño de la organización.

Así las competencias por cada curso contribuirán a alcanzar los objetivos y metas de la organización;



Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público Objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
1. Sistemas integrados de gestión	Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Todos los macroprocesos	Reforzar su capacidad y conocimiento de ISO 9001	La organización cumple con asegurar los requisitos y expectativas de los clientes y grupos de interés, ISO 9001 parte del SIG	Satisfacción del cliente y grupos de interés
	Sistema de gestión medioambiental ISO 14001:2015	Todos los macroprocesos	Capacidad para implementar, mantener y auditar los Sistemas de Gestión Ambiental	La organización mejora su desempeño ambiental, cumple con los requisitos legales y ambientales, ISO 14001 implementado	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos legales ambientales y expectativas de los grupos de interés
	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018	Todos los macroprocesos	Capacidad para implementar, mantener y auditar los Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	La organización proporciona lugares de trabajo seguros y saludables, ISO 45001 implementado	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos legales SST y expectativas de los grupos de interés
	Sistema de gestión antisoborno ISO 37001:2018	Todos los macroprocesos	Capacidad para implementar, mantener y auditar los Sistemas de Gestión Antisoborno	La organización tiene medidas para identificar, evaluar el riesgo, prevenir, detectar y enfrentar el soborno, ISO 37001 implementado	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos legales antisoborno y expectativas de los grupos de interés
	Sistema de cumplimiento ISO 37301: 2020	Todos los macroprocesos	Capacidad para implementar, mantener y auditar los Sistemas de Gestión de Cumplimiento	La organización tiene una cultura de cumplimiento de todos su compromisos y requisitos en todos los niveles, ISO 37301 implementado	Reducción de riesgos, aseguramiento de la continuidad del negocio, mejora de la confianza e imagen institucional



ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo	Todos los macroprocesos	Capacidad para dirigir y controlar una organización con relación al riesgo	La organización crea y protege el valor, ISO 31000 implementado	Reducción de costos y desperdicios de recursos
	Formación de auditores internos de sistemas integrados de gestión	Capacidad para realizar auditorías internas de sistemas integrados	Auditores internos en sistemas integrados de gestión garantizan la operatividad y mejora del SI	Creación de cultura de mejora, innovación y resiliencia organizacional



TCAS 2021

Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público Objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
2. Inteligencia emocional	Liderazgo e Inteligencia emocional para líderes	Líderes de todos los macroprocesos	Capacidad para liderar procesos, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales y de comunicación para resolver problemas	Pensamiento proactivo en la implementación de procesos de cambio y sistema de gestión	conducción, dirección y liderazgo en fortalecimiento y mejora del sistema de gestión integrado para asegurar la continuidad del negocio
	Inteligencia emocional para colaboradores	Todos los macroprocesos	Capacidad de autoconocimiento, empatía, habilidades sociales y comunicación eficaz, manejo de conflictos y trabajo en equipo	Uso de emociones para lograr los resultados deseados	Satisfacción del cliente interno, empoderamiento
El resultado de la praxis solo es posible si la organización implementa los sistemas de gestión a través de asistencia técnica especializada.					

TCAS 2021



Enero 2022

Página 53

Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público Objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
3. Metodologías ágiles	Scrum Master	Operaciones, comercial, ingeniería, informática	Capacidad de liderazgo, velocidad, autonomía, comunicación y colaboración de los equipos	Procesos ágiles con mejor desempeño y rendimiento enfocados en la generación de valor	Cumplimiento de objetivos y metas
	Personal Agility Certified	Todos los procesos	Capacidad individual para acompañar la transformación de otros, a partir de un cambio de mindset (mindflex) hacia una cultura ágil	Cultura de agilidad y adaptación a proceso de cambio y entornos VUCA	Adaptabilidad a entornos complejos y cambiantes
	TEAM Agility Certified	Todos los procesos	Capacidad colectiva para enfocarse en el propósito, romper reglas y normas, balancear la flexibilidad, motivar y resolver conflictos.	Cultura de agilidad y adaptación a proceso de cambio y entornos VUCA	Adaptabilidad a entornos complejos y cambiantes
	Kaizen para la mejora continua	Todos los macroprocesos	Capacidad de análisis de problemas y mejora continua de procesos empleando herramientas y metodologías como el Kaizen, lean thinking, 5S, desing thinking y etc.	Procesos con mejora continua obtienen mejor desempeño y rendimiento	Cultura de mejora de procesos, reducción de costos y desperdicios
	Lean Six Sigma Yellow Belt	Operaciones, comercial, planeamiento	Capacidad para reducir o eliminar defectos y fallas en los procesos, minimizando costos e incrementando la satisfacción del cliente	Procesos controlados y con eliminación de desperdicios	Reducción de costos
	El resultado de la praxis solo es posible si la organización implemento los sistemas de gestión				

TCAS 2021



Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
4. Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Cambio Climático	Los ODS para las empresas	Todos los macroprocesos	Capacidad para direccionar y alinear los esfuerzos en favor del desarrollo sostenible a partir de sus actividades estratégicas	ODS alineados en la cadena de valor del negocio	Filosofía y estrategia empresarial con valor agregado
	Integración del cambio climático en la estrategia empresarial	Alta dirección, Desarrollo Organizacional y Planeamiento	Capacidad de análisis e implementación de medidas de resiliencia frente al cambio climático	Plan de contingencia frente a los efectos del cambio climático	Sostenibilidad del negocio
	La economía circular	Todos los macroprocesos	Capacidad para adoptar el pensamiento de ciclo vida, producir y consumir de una manera diferente en toda la cadena de valor	La organización incorpora principios para uso responsable de recursos, alcanzando beneficios económicos y ambientales	Empresa socialmente responsable basado en una economía colaborativa
El resultado de la praxis solo es posible si la organización implementa los sistemas de gestión					

TCAS 2021



Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
5. Habilidades digitales	Community manager	Imagen Institucional	Capacidad para administrar las plataformas online creando contenido de valor y relevante para la comunidad	La empresa gestiona online las relaciones, la identidad y crea marca de valor	Posicionamiento de la organización
	Liderazgo y gestión de equipos remotos	Líderes de todos los macroprocesos	Capacidad de liderazgo y gestión de equipos en entornos remotos	La empresa gestiona equipos remotos mejorando su productividad y desempeño	Cumplimiento de metas y objetivos
	Data Science y Big data: Toma de decisiones basadas en datos	Informática y todos los líderes de los procesos	Capacidad de análisis del big data para la toma de decisiones inteligente y aprovechar las oportunidades	La empresa algoritmos predictivos para la gestión de los sistemas de agua potable y aguas residuales	Sostenibilidad del negocio y ventaja competitiva
	ISO 27001:2013 Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información	Informática	Capacidad para implementar, mantener y auditar los Sistemas de Gestión de la Información	En la empresa existe una cultura de seguridad y responsabilidad en la gestión de la información	Cumplimiento de metas y objetivos

TCAS 2021



Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales en el macroproceso gerencial

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
6. Capacitaciones específicas para el macroproceso gerencial	Análisis de negocios para líderes	Todos los líderes de los macroprocesos - Desarrollo Empresarial	Capacidad para utilizar la analítica para incrementar la eficiencia, mejorar el servicio a clientes e identificar riesgos y oportunidades	La organización ha innovado e implementado modelos para la toma de decisiones basados en datos	Inteligencia de negocios y sostenibilidad organizacional
	Herramientas y técnicas de mejora continua de los procesos	Todos del macroproceso gerencial	Capacidad para establecer acciones de mejora de procesos	La organización tiene sistemas de gestión integrados robustos	Cumplimiento de metas y objetivos
	Sistemas de Gestión del Riesgo ISO 31000:2018	Todos del macroproceso gerencial	Capacidad para dirigir y controlar una organización con relación al riesgo	La organización crea y protege el valor, ISO 31000 implementado	Reducción de costos y desperdicios de recursos
	Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2018	Todos los líderes de los macroprocesos - Desarrollo Empresarial - Asesoría Legal	Capacidad para implementar, mantener y auditar los Sistemas de Gestión Antisoborno	La organización tiene medidas para identificar, evaluar el riesgo, prevenir, detectar y enfrentar el soborno, ISO 37001 implementado	Mejora confianza e imagen institucional
	Sistema de Cumplimiento ISO 37301: 2020	Todos los líderes de los macroprocesos - Desarrollo Empresarial - Asesoría Legal	Capacidad para implementar, mantener y auditar los Sistemas de Gestión de Cumplimiento	La organización tiene una cultura de cumplimiento en todos los niveles, ISO 37301 implementado	Reducción de riesgos y aseguramiento de la continuidad del negocio

TCAS 2021



Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales en el macroproceso administrativo

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
9. Capacitaciones específicas para el macroproceso administrativo	Control y automatización de sistema administrativo	Macroproceso administrativo	Capacidad para diseñar, implementar proyectos de control y automatización de sistemas administrativo	La organización tiene el control automatizado del sistema administrativo	Cumplimiento de metas y objetivos,
	Gestión del riesgo administrativo	Macroproceso administrativo	Capacidad para dirigir y controlar la gestión administrativa con relación al riesgo	La organización crea y protege el valor administrativo, ISO 31000 implementado	Reducción riesgos, costes y desperdicios de recursos
	Herramientas y técnicas de mejora continua de los procesos	Macroproceso administrativo	Capacidad de análisis de procesos mejora continua de procesos administrativos	Procesos administrativos con mejora continua obtienen mejor desempeño y rendimiento	Cultura de mejora de procesos, reducción de desperdicios
	Análisis de datos para la toma de decisiones	Macroproceso administrativo	Capacidad para utilizar la analítica para incrementar la eficiencia, mejorar el servicio a clientes e identificar riesgos y oportunidades de la gestión administrativa	La organización ha innovado e implementado modelos para la toma de decisiones basados en datos	Inteligencia de negocios y sostenibilidad organizacional
	Gestión de recursos humanos	Macroproceso administrativo	Capacidad para el manejo de la gestión del talento humano, potenciando sus capacidades	La organización toma acciones de las brechas de evaluación del desempeño	Mejora del clima laboral y la satisfacción del cliente interno
	Gestión de stock e inventario	Macroproceso administrativo	Capacidad para la gestión de stock e inventarios bajo los principios lean	La organización tiene implementado un sistema de gestión de stock e inventarios responsable	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos y expectativas de las partes interesadas
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y Evaluación	Macroproceso administrativo	Capacidad para el monitoreo y evaluación, y elaboración de informes de resultados para la toma de decisiones	La organización tiene un sistema de información interno sobre los avances y logros de sus resultados	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos y expectativas de las partes interesadas

TCAS 2021

Enero 2022

Página 58



Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales en el macroproceso comercial

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
8. Capacitaciones específicas para el macroproceso comercial	Control y automatización de sistema comercial	Macroproceso comercial	Capacidad para diseñar, implementar proyectos de control y automatización de sistemas comercial	La organización tiene el control automatizado del sistema comercial	Cumplimiento de metas y objetivos,
	Gestión del riesgo comercial	Macroproceso comercial	Capacidad para dirigir y controlar la gestión comercial con relación al riesgo	La organización crea y protege el valor comercial, ISO 31000 implementado	Reducción riesgos, costes y desperdicios de recursos
	Herramientas y técnicas de mejora continua de los procesos	Macroproceso comercial	Capacidad de análisis de problemas y mejora continua de procesos comerciales	Procesos comerciales con mejora continua obtienen mejor desempeño y rendimiento	Cultura de mejora de procesos, reducción de desperdicios
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y Evaluación	Macroproceso administrativo	Capacidad para el monitoreo y evaluación, y elaboración de informes de resultados para la toma de decisiones	La organización tiene un sistema de información interno sobre los avances y logros de sus resultados	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos y expectativas de las partes interesadas
	Análisis de datos para la toma de decisiones	Macroproceso comercial	Capacidad para utilizar la analítica para incrementar la eficiencia, mejorar el servicio a clientes e identificar riesgos y oportunidades de la gestión comercial	La organización ha innovado e implementado modelos para la toma de decisiones basados en datos	Inteligencia de negocios y sostenibilidad organizacional



Competencias por desarrollar para alcanzar objetivos institucionales en el macroproceso operativo

Línea de capacitación	Tema de capacitación específica	Público objetivo	Competencias a desarrollar	Resultados de la praxis	Objetivos institucionales alcanzados
7. Capacitaciones específicas para el macroproceso operativo	Mantenimiento de sistemas de agua potable - SCADA	Macroproceso operativo	Capacidad para dar mantenimiento e implementar mejoras en el sistema automatización Scada de agua potable	La organización tiene el control los sistemas de agua potable a través de SCADA	Cumplimiento de metas y objetivos, reducción de costos y sostenibilidad
	Big data y análisis de datos para el diseño y monitoreo de sistemas de agua potable y aguas residuales	Macroproceso operativo e ingeniería	Capacidad para utilizar la analítica para mejorar el diseño y monitoreo de los sistemas de agua potable y aguas residuales	La organización utiliza modelos de simulación para proyectos de diseño de mejora de los sistemas de agua potable y aguas residuales	Inteligencia negocios, sostenibilidad
	Gestión del riesgo operativo frente al cambio climático	Macroproceso operativo	Capacidad de análisis e implementación de medidas de resiliencia frente al cambio climático	Plan de contingencia de los sistemas de agua potable y aguas residuales frente a los efectos del cambio climático	Garantía de continuidad de negocio
	Formación dual en Gestión de redes de agua potable y redes de aguas residuales	Operarios de Mantenimiento de Redes de AP y AR	Capacidad de operación y mantenimiento de las redes de agua potable y aguas residuales	La organización ha profesionalizado la gestión operativa de redes de agua potable y aguas residuales	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos y expectativas de las partes interesadas



TCAS 2021	Formación dual en Producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales	Operarios de Mantenimiento de Redes de AP y AR	Capacidad de operación y mantenimiento de los sistemas de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales	La organización ha profesionalizado la gestión operativa de operativa de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales	Cumplimiento de metas, objetivos, requisitos y expectativas de las partes interesadas
	Herramientas y técnicas de mejora continua de los procesos	Macroproceso operativo	Capacidad de análisis de problemas y mejora continua de procesos	Procesos con mejora continua obtienen mejor desempeño y rendimiento	Cultura de mejora de procesos, reducción de desperdicios
	Capacitación en evaluación y diseño de PTAP y PTAR	Ingeniería y Responsables de PTAP y PTAR	Capacidad de evaluación y diseño de PTAP y PTAR	Las PTAP y PTAR son constantemente evaluadas y se proponen medidas de mejora continua	Cumplimiento de metas, objetivos



Se puede observar que es un requisito básico la implementación del sistema integrado de gestión para la aplicabilidad de los conocimientos que se van adquirir para la transformación organizacional, así por ejemplo, se refuerza la gestión por procesos para la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos de negocio, acciones de mejora continua, aplicabilidad de scrum master para flexibilidad de procesos, aplicabilidad del lean six sigma para medición y reducción de costos, alineamiento de los ODS en la estrategia del negocio y *big data* para la toma de decisiones, control y automatización de procesos, entre otros. La implementación del plan de capacitación genera conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar las metas y objetivos institucionales que se mencionan.

11 Recursos

11.1 Humanos:

Está conformado por los participantes, facilitadores y expositores especializados que van a proporcionar los conocimientos a través de plataformas virtuales o de manera presencial.

- A través del área de RR.HH. de EPS Moquegua S.A. se deberá gestionar el personal humano para la organización, apoyar el desarrollo de los talleres virtuales, realizar seguimiento y monitoreo de las actividades de capacitación, y realizar la evaluación del desempeño como última instancia para conocer el impacto.
- El área de RR.HH., es la responsable del plan de capacitación, quien se encargará de la convocatoria interna de los participantes, así como del control de asistencia, logística e información para los talleres y/o cursos.
- El área de RR.HH. debe monitorear y coordinar la solución de los impases y problemas técnicos que puedan presentarse en el desarrollo de las reuniones virtuales u online.
- El área de RR.HH. debe coordinar con informática a fin de que capacite a todo el personal en el manejo de herramientas digitales como Zoom, Teams, Google Meet, Kahoot, Menti y otros.

11.2 Materiales

EPS Moquegua S.A. debe garantizar la logística necesaria para el desarrollo de los cursos virtuales, online, presencial y las pasantías, que se van a desarrollar de manera individual o grupal.

- Para las sesiones grupales, debe organizarse grupos de 30 participantes como máximo para un curso virtual u online debiendo estos desarrollarse en los ambientes de la empresa, el ambiente que sirva de aula de capacitación debe contar con toda la logística entre ellos el internet de velocidad media a alta, un proyector o TV gigante y parlantes para la proyección de imagen y sonido, debe siempre tenerse en consideración las medidas de bioseguridad.



- Para los talleres y/o cursos presenciales, EPS Moquegua S.A. deberá de coordinar con el facilitador a fin de determinar la infraestructura necesaria, para el desarrollo de evento cumpliendo todas las medidas de bioseguridad.
- Para todos los cursos (virtual, online o presencial) EPS Moquegua debe garantizar que el material de estudio esté en una plataforma (intranet) para que puedan acceder todos los participantes o no participantes del curso online. Debe evitarse en lo posible la impresión o fotocopia de material, a fin de cumplir con los hábitos de economía circular y ser coherente con la gestión ambiental.

12 Financiamiento, Presupuesto y Cronograma

12.1 Financiamiento

El monto de inversión de este plan de capacitación alcanza los 304,151 soles y será financiada con ingresos propios de EPS Moquegua S.A.

12.2 Presupuesto

El presupuesto de cada curso es variable e independiente, para los cursos en la modalidad online con participantes menor a cinco personas solo se considerará la inscripción de un participante; para grupos pequeños de cinco a diez participantes en la modalidad online y una duración del evento mayor a cuatro horas se podría considerar un refrigerio; en cursos online con participación de diez a más participantes y una duración mayor a cuatro horas se considerará un refrigerio. Al finalizar el curso online la EPS Moquegua S.A. debe brindar un certificado digital a los participantes que cumplieron con los requisitos académicos.

Cuando se trate de cursos específicos de cada macroproceso y de cursos para todos los macroprocesos la inscripción a estos cursos debe realizarse de forma rotativa, a fin de que no solo se beneficie un trabajador, sino que tenga el mayor alcance, recordando siempre que la EPS también brindara el certificado de participación de esos cursos por las horas mencionadas.

Para cursos mixtos se considera la inscripción de cada participante, así como los viáticos que demanden de su participación presencial, debiendo llegarse a convenios entre la empresa y el trabajador para el cumplimiento de los requisitos académicos, así como extender su estadía en la EPS igual o mayor al tiempo de su formación, en caso de incumplimiento o abandono el trabajador será amonestado y deberá pagar la inversión realizada, ya que una capacitación forma parte de su responsabilidad y función, pudiendo de acuerdo a las circunstancias evaluarse los alcances del incumplimiento.

Para los cursos o talleres presenciales con participación menor a cinco personas, y una duración mayor a cuatro horas se considerará un refrigerio y el taller se desarrollará *in situ*.



Para los cursos y talleres presenciales de grupos mayores a 25 participantes y mayor o igual a siete horas académicas se considerará desarrollar en un ambiente externo a la EPS, tomando en consideración los costos de alquiler de local, equipos de video y sonido, alimentación y traslado de participantes y expositor.

En todos los cursos y/o talleres se debe considerar la entrega de certificados digitales por su participación y desempeño.

Así, el presupuesto del plan de capacitación:

Presupuesto del Plan de Capacitación

ÍTEM	ACCIONES	AÑO					SUB TOTAL S/
		1	2	3	4	5	
1.	TODOS LOS MACROPROCESOS	27,940	11,486	20,206	6,402	15,558	81,592
1.1	Sistemas Integrados de Gestión	14,542	8,524	8,524	1,416	1,416	34,422
1.2	Inteligencia emocional	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000
1.3	Metodologías ágiles	4,400	476	3,450	2,676	1,250	12,252
1.4	ODS y Cambio Climático	6,762	250	6,762	550	7,062	21,386
1.5	Habilidades digitales	1,236	1,236	470	760	4,830	8,532
2.	MACROPROCESO GERENCIAL	700	3,752	2,720	13,752	10,720	31,644
3	MACROPROCESO ADMINISTRATIVO	1,378	4,960	2,618	5,992	3,210	18,158
4	MACROPROCESO COMERCIAL	700	3,502	250	5,912	700	11,064
5	MACROPROCESO OPERATIVO	19,615	43,023	35,850	27,205	36,000	161,693
	TOTAL	50,333	66,723	61,644	59,263	66,188	304,151

TCAS: 2021



12.3 Cronograma

El cronograma de ejecución del Plan de Capacitación se ha establecido en cinco años.

ÍTEM	ACCIONES	AÑO				
		1	2	3	4	5
1.	TODOS LOS MACROPROCESOS					
1.1	<i>Sistemas Integrados de Gestión</i>					
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015					
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015					
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 45001:2018					
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 37001:2016					
	Gestión del Riesgo					
	Implementación en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001)					
	Formación de auditores internos de sistemas integrados de gestión					
1.2	<i>Inteligencia emocional</i>					
	Curso de Liderazgo profesional, Habilidades directivas y gestión de equipos					
	Curso de Liderazgo personal "Lidérate a ti mismo. Competencias intrapersonales"					
	Habilidades para la empleabilidad					
	Liderazgo					
1.3	<i>Metodologías ágiles</i>					
	Scrum Master					
	Lean Six Sigma Yellow Belt					
	Gestión de proyectos con metodologías ágiles					
	Personal Agility Certified					
	TEAM Agility Certified					
1.4	<i>ODS y Cambio Climático</i>					
	Los ODS para las empresas					
	Evaluación de Impacto Ambiental y Estrategias de Adaptación al Cambio Climático en las Organizaciones					
	Objetivos de Desarrollo Sostenible para las empresas					
	Curso virtual: "Economía Circular y Residuos Sólidos"					
1.5	<i>Habilidades digitales</i>					
	Community manager					
	Herramientas de comunicación, marketing digital, redes sociales					
	Habilidades tecnológicas y digitales para fomentar la visibilidad en internet - SEO					
	Liderazgo y gestión de equipos remotos					
	Data Science y Big data: Toma de decisiones basadas en datos					





	Sistemas de Seguridad de la Información ISO 27001:2003				
	Analytics en las organizaciones				
	Analítica de procesos. Optimización desde los datos				
2.	MACROPROCESO GERENCIAL				
	Analítica de negocios para líderes				
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos				
	Gestión de Riesgos				
	Sistemas de Gestión del Cumplimiento. Requisitos ISO 37301:2021				
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones				
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación				
	Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública				
3	MACROPROCESO ADMINISTRATIVO				
	Control y automatización de sistema administrativo				
	Gestión de Riesgos				
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos				
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones				
	Gestión de compras y abastecimientos				
	Gestión de stock e inventario				
	Herramientas para la selección de personal				
	Indicadores en la gestión del talento humano				
	Herramientas para la evaluación del desempeño				
	Monitoreo y evaluación de los programas públicos (Plan de Capacitación)				
	Introducción a las normas internacionales del trabajo				
	Igualdad salarial: el enfoque de la OIT				
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación				
	El Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil				
	Sistemas de Seguridad de la Información ISO 27001:2003				
	Linux avanzado				
	Contabilidad regulatoria				
	Ley de contrataciones del estado				
	Gestión de recursos humanos				
4	MACROPROCESO COMERCIAL				
	Control y automatización de sistema comercial				
	Gestión de Riesgos				
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos				
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones				
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación				
	Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública				



	Design Thinking					
	Electro fusión en conexiones domiciliarias					
	Termofusión en conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado					
	Catastro comercial digital					
5	MACROPROCESO OPERATIVO					
	Control y automatización de sistemas de agua potable - SCADA					
	Inteligencia artificial para la reducción de las pérdidas técnicas					
	Big data y análisis de datos para el diseño y monitoreo de sistemas de agua potable y aguas residuales					
	Gestión del Riesgo de Desastres y Adaptación al Cambio Climático					
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones					
	Formación dual en Gestión de redes de agua potable y redes de aguas residuales (5 participantes)					
	Formación dual en Producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales (5 participantes)					
	El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres					
	La Gestión del Riesgo de Desastres: Aspectos básicos					
	Lineamientos Técnicos en Gestión Prospectiva y Correctiva					
	Procedimientos para elaborar el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres					
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación					
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos					
	Diseño de PTAP					
	Diseño de PTAR					
	Organismo de vida libre					
	Visita a EPS nacionales e internacionales					

TCAS 2021

13 Seguimiento y Monitoreo del Plan de Capacitación

El seguimiento y monitoreo del Plan de Capacitación 2022 a 2026 de EPS Moquegua S.A. requiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Asegurarse que los métodos de evaluación son eficaces y acordados con las partes interesadas pertinentes;
- Apoyar el seguimiento del plan y sus actividades;
- Analizar los resultados del seguimiento;
- Asegurarse de que el aprendizaje y los cambios en las prácticas se implementen y mantengan;

- e) Buscar la retroalimentación de todas las partes interesadas pertinentes;
- f) Determinar las brechas de competencia y desarrollo que permanecen después de la finalización del plan;
- g) Determinar las áreas de mejora del plan de capacitación y las actividades adicionales necesarias.

El principal instrumento de seguimiento y monitoreo del plan de capacitación lo constituye el cuadro de cronograma y presupuesto de actividades del plan de capacitación, así como los indicadores mencionados en el apartado 8.3 Indicadores del presente plan.

14 Implementar acciones de mejora continua en el Plan de Capacitación

De acuerdo con la ISO 9004:2018, *"Los factores que afectan al éxito de una organización surgen, evolucionan, aumentan o disminuyen continuamente a lo largo de los años, y adaptarse a estos cambios es importante para el éxito sostenido"*.

"La capacidad para lograr el éxito sostenido mejora cuando los directores en todos los niveles aprenden sobre el contexto en constante evolución de la organización y lo comprenden".

EPS Moquegua S.A. debe ir más allá de la calidad de sus productos, servicios, necesidades y expectativas de sus clientes. Para lograr el éxito sostenido, debe centrarse en anticipar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, con el propósito de mejorar su satisfacción y su experiencia en la región.

Para implementar acciones de mejora continua en el plan de capacitación es importante realizar las siguientes actividades:

- a) Realizar encuestas de satisfacción a los beneficiarios de las capacitaciones.
- b) Realizar la evaluación del desempeño de los participantes.
- c) Realizar un seguimiento a la aplicación de los contenidos en el trabajo cotidiano.
- d) Realizar seguimiento a las auditorías internas como fuente de mejora continua.
- e) Realizar el seguimiento, al análisis y evaluación del contexto de la organización que identifica a todas las partes interesadas, y determina sus necesidades, expectativas y sus impactos individuales potenciales al desempeño de la organización.
- f) Evaluar la implementación y comunicación de la misión, la visión y los valores de la organización, y promoción de una cultura alineada.
- g) Evaluar la determinación de los riesgos y las oportunidades a corto y largo plazo.



h) Evaluar la implementación y comunicación de las políticas, la estrategia y los objetivos de la organización.

i) Realizar el seguimiento, al análisis, evaluación del desempeño de la organización;

j) Establecer un proceso para la mejora, el aprendizaje y la innovación para responder proactivamente a los cambios en el contexto de la organización.

Toda acción de mejora continua debe ser registrada, monitoreada y evaluada a fin de generar conocimiento organizacional en el desempeño de los procesos de formación y/o capacitación.

15 Anexos

Anexo 1. Plan de Capacitación 2022 a 2026

Anexo 2. Plan Operativo Año 1

Anexo 3. Fichas de capacitación año 1

Anexo 4. Resultados de cuestionario por proceso



Anexo 1. Plan de Capacitación

ÍTEM	ACCIONES	AÑO					TOTAL
		1	2	3	4	5	
1.	TODOS LOS MACROPROCESOS						81,592
1.1	Sistemas Integrados de Gestión						34,422
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015	1,652					1,652
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015	2,478	1,652	1,652			5,782
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 45001:2018	2,478	1,652	1,652			5,782
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 37001:2016	2,478	1,652	1,652			5,782
	Gestión del Riesgo	500	500	500			1,500
	Implementación en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001)	2,478	1,652	1,652			5,782
	Formación de auditores internos de sistemas integrados de gestión	2,478	1,416	1,416	1,416	1,416	8,142
1.2	Inteligencia emocional						5,000
	Curso de Liderazgo profesional, Habilidades directivas y gestión de equipos	500	500	500	500	500	2,500
	Curso de Liderazgo personal "Líderate a ti mismo. Competencias intrapersonales"	500	500	500	500	500	2,500
	Habilidades para la empleabilidad	0	0	0	0	0	0
	Liderazgo	0	0	0	0	0	0
1.3	Metodologías ágiles						12,252
	Scrum Master		476		476		952
	Lean Six Sigma Yellow Belt			1,250		1,250	2,500
	Gestión de proyectos con metodologías ágiles	0	0	0	0	0	0
	Personal Agility Certified	2,200		2,200			4,400



TEAM Agility Certified		2,200			2,200		4,400
1.4	ODS y Cambio Climático						21,386
	Los ODS para las empresas	250	250	250	250	250	1,250
	Evaluación de Impacto Ambiental y Estrategias de Adaptación al Cambio Climático en las Organizaciones	6,512		6,512		6,512	19,536
	Curso virtual: "Economía Circular y Residuos Sólidos"				300	300	600
	Objetivos de Desarrollo Sostenible para las empresas	0	0	0	0	0	0
1.5	Habilidades digitales						8,532
	Community manager	760	760		760	760	3,040
	Herramientas de comunicación, marketing digital, redes sociales			50		50	100
	Habilidades tecnológicas y digitales para fomentar la visibilidad en internet - SEO			420		420	840
	Liderazgo y gestión de equipos remotos	476	476				952
	Data Science y Big data: Toma de decisiones basadas en datos					3,600	3,600
	Analytics en las organizaciones	0	0	0	0	0	0
	Analítica de procesos. Optimización desde los datos	0	0	0	0	0	0
2.	MACROPROCESO GERENCIAL						51,144
	Analítica de negocios para líderes				8,000	8,000	16,000
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	450		470		470	1,410
	Gestión de Riesgos	250	250	250	250	250	1,250
	Sistemas de Gestión del Cumplimiento. Requisitos ISO 37301:2021			2,000	2,000	2,000	6,000
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones		3,502		3,502		7,004
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	0	0	0	0	0	0
	Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública	0	0	0	0	0	0
	Gestión Pública y Sistemas de Gestión		4,350	4,800	5,000	5,350	19,500
3	MACROPROCESO ADMINISTRATIVO						61,958
	Control y automatización de sistema administrativo					2,000	2,000



	Gestión de Riesgos	250		250		250	750
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	450			450	450	1,350
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones		3,502		3,502		7,004
	Gestión de compras y abastecimientos			510		510	1,020
	Gestión de stock e inventario				510		510
	Herramientas para la selección de personal			510	510		1,020
	Indicadores en la gestión del talento humano			510	510		1,020
	Herramientas para la evaluación del desempeño			510	510		1,020
	Monitoreo y evaluación de los programas públicos (Plan de Capacitación)	328		328			656
	Introducción a las normas internacionales del trabajo	0	0	0	0	0	0
	Igualdad salarial: el enfoque de la OIT	0	0	0	0	0	0
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	0	0	0	0	0	0
	El Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil	0	0	0	0	0	0
	Sistemas de Seguridad de la Información ISO 27001:2003		1,458				1,458
	Linux avanzado	350		600	900	1,500	350
	Contabilidad regulatoria		1,000		2,500		3,500
	Ley de contrataciones del estado	400	400	850	850	900	3,400
	Gestión de recursos humanos	4,000			4,000		8,000
	Sistema de Control Interno	500	750	850	850	1,000	3,950
	Gestión Pública y Sistemas de Gestión		4,350	4,800	5,000	5,350	19,500
4	MACROPROCESO COMERCIAL						60,014
	Control y automatización de sistema comercial				1,960		1,960
	Gestión de Riesgos	250		250		250	750
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	450			450	450	1,350
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones		3,502		3,502		7,004
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	0	0	0	0	0	0
	Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública	0	0	0	0	0	0



	Design Thinking	0	0	0	0	0	0	0	0
	Electro fusión en conexiones domiciliarias	5,000							0
	Termofusión en conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado			6,000	3,000	4,450			13,450
	Catastro comercial digital		6,000		5,000				11,000
	Gestión Pública y sistemas de Gestión		4,350	4,800	5,000	5,350			19,500
5	MACROPROCESO OPERATIVO								191,193
	Control y automatización de sistemas de agua potable - SCADA	1,765							1,765
	Inteligencia artificial para la reducción de las pérdidas técnicas		1,078						1,078
	Big data y análisis de datos para el diseño y monitoreo de sistemas de agua potable y aguas residuales				3,410				3,410
	Gestión del Riesgo de Desastres y Adaptación al Cambio Climático		2,893		2,893				5,786
	Critical thinking: Razonamiento Analítico para la Toma de Decisiones		3,502		3,502				7,004
	Formación dual en Gestión de redes de agua potable y redes de aguas residuales (5 participantes)	8,700	15,700	17,700	8,700	15,700			66,500
	Formación dual en Producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales (5 participantes)	8,700	15,700	17,700	8,700	15,700			66,500
	El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	0	0	0	0	0
	La Gestión del Riesgo de Desastres: Aspectos básicos	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lineamientos Técnicos en Gestión Prospectiva y Correctiva	0	0	0	0	0	0	0	0
	Procedimientos para elaborar el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres	0	0	0	0	0	0	0	0
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación	0	0	0	0	0	0	0	0
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos	450		450		450			1,350
	Diseño de PTAP		1,450			1,450			2,900
	Diseño de PTAR		2,700			2,700			5,400
	Organismo de vida libre								0
	Certificación de Laboratorio ISO/IEC 17025:2017	5,000							5,000
	Gestión Pública y sistemas de Gestión		4,350	4,800	5,000	5,350			19,500
	TOTAL	65,233	92,273	94,144	94,863	95,438			445,901





Anexo 2. Plan Operativo año 1

ÍTEM	ACCIONES	AÑO												TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.	TODOS LOS MACROPROCESOS													27,940
1.1	Sistemas Integrados de Gestión													14,542
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015					826				826				1,652
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015					826	826	826						2,478
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 45001:2018					826	826	826						2,478
	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 37001:2016						826		826					2,478
	Gestión del Riesgo						500							500
	Implementación en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001)					826			826			826		2,478
	Formación de auditores internos de sistemas integrados de gestión						826			826			826	2,478
1.2	Inteligencia emocional													1,000
	Curso de Liderazgo profesional, Habilidades directivas y gestión de equipos					250		250						500
	Curso de Liderazgo personal "Lidérate a ti mismo. Competencias intrapersonales"						250		250					500
	Habilidades para la empleabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Liderazgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Metodologías ágiles													4,400
	Gestión de proyectos con metodologías ágiles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal Agility Certified						2,200							2,200

Página 75

Enero 2022



Formacion dual en Producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales (5 participantes)														8,700												
	El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	La Gestión del Riesgo de Desastres: Aspectos básicos													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Lineamientos Técnicos en Gestión Prospectiva y Correctiva														0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Procedimientos para elaborar el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres														0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y evaluación													0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos																						450			
	Organismo de vida libre																						5,000			
	TOTAL													0	0	0	500	16,070	25,590	5,902	11,102	1,652	2,765	826	826	65,233

TCAS 2021

Anexo 3. Fichas de Capacitación Año 1, ver archivo adjunto

Anexo 4. Resultados de cuestionario por proceso, ver archivo adjunto

FICHA DE CAPACITACION

	EPS MOQUEGUA S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa Sistemas de Gestión Integrados para tener el control y mejorar sus procesos, así como cumplir con los requisitos de las partes interesadas
Nombre del Curso	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015

1. Situación Actual

La pandemia del COVID-19 ha cambiado la forma en que vemos la vida, pero también la forma de funcionamiento de las empresas y organizaciones, las relaciones personales y laborales. Y es bajo ese punto de vista desde donde se debe entender que la **ISO 9001:2015 en tiempos de COVID-19** ayuda a las organizaciones a sobrevivir, recuperarse y finalmente, ser exitosas, aun en medio de esta crisis, ¿Cómo lo consigue?

Las organizaciones que tienen implementado la ISO 9001:2015 promueven una cultura de calidad que se evidencia en comportamientos, actitudes, actividades y procesos que agregan valor a través del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

La ISO 9001:2015 se basa en **procesos de gestión robustos que garantizan la satisfacción de los clientes y los stakeholders**. Por ello, en esta época de pandemia incorpora las medidas de bioseguridad, de distanciamiento social y de prevención en todos los procesos de calidad, así garantiza que la operatividad del sistema y la satisfacción del cliente con el producto y/o servicio que se le entrega. Por tanto, ISO 9001:2015 **exige que se diseñen procesos que garanticen la presencia de estos elementos**.

La comprensión del contexto de la organización es clave en la ISO 9001:2015, porque le permite **determinar los problemas externos e internos** que puedan afectar a su capacidad para proporcionar productos y servicios de calidad y ajustados.

Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas es fundamental en la ISO 9001:2015, para tomar acciones ahora y post pandemia ya que es una necesidad recibir productos que, además de las especificaciones de calidad habituales, sean fabricados, transportados y entregados, teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad y así se evite el contagio.

Otro de los contenidos clave de la ISO 9001:2015 es la planificación para tratar riesgos y aprovechar oportunidades, en estos tiempos de incertidumbre, es apropiado recordar la definición de riesgo: **“se trata del efecto de la incertidumbre, sobre la capacidad para alcanzar un objetivo”**. Esto significa que la organización al tomar una decisión debe **considerar los riesgos a los que puede conllevar o la oportunidad que puede representar**.

La mejora continua es el elemento esencial de la ISO 9001:2015, y es de gran ayuda para afrontar la crisis ocasionada por el coronavirus, por ello, menciona la norma la necesidad de **“mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar necesidades y expectativas”**. En el actual contexto, las necesidades y expectativas de los clientes han cambiado de forma significativa, estos cambios probablemente sean permanentes y solo podrán ser asumidos e incorporados a las especificaciones de calidad si existe un enfoque de mejora continua como lo exige ISO 9001:2015.



La ISO 9001:2015 en tiempos de COVID-19 se convierte en una herramienta eficaz para la supervivencia, recuperación y logro de los objetivos de las organizaciones, por lo tanto, adquiere especial importancia su implementación.

Este curso permitirá a los participantes adquirir habilidades, conocimientos y destrezas para implementar, evaluar la conformidad de los procesos del sistema de gestión de calidad.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que pueda implementar el sistema integrado de gestión; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Identificar la brecha entre la situación actual de la organización y el estado futuro que quiere alcanzar
- Conocer los conceptos y definiciones de la norma ISO 9001:2015.
- Adquirir habilidades para identificar los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.
- Conocer los puntos clave para evaluar la conformidad e implementación de los procesos del SGC, al igual que su planificación, organización y auditoría aplicando los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Adquirir habilidades para formarse como auditor interno de la ISO 9001:2015, contribuyendo a mejorar sus procesos
- Todo el personal de EPS Moquegua S.A. deberá capacitarse y estar habilitado para realizar mejoras, auditar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (3 semanas)

Metodología: El curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015, tiene una duración de 24 horas. El estudio se divide en clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

Hay un total de 5 clases online programadas, cada una dura 3 horas. Estas clases están dirigidas por un docente experto y Auditor Líder ISO 9001. Los alumnos se deberán de conectarse a la hora establecida y del modo que se les informe a estas clases. Una vez conectado podrá escuchar al docente, ver sus slides, hacer preguntas.

Si el alumno no puede asistir a alguna de las clases no hay problema, las grabamos todas y luego las publicamos en el campus virtual para que pueda revisarlas.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

4. Contenido

1. Introducción a la Gestión de Calidad
2. Principios de la Gestión de la Calidad
3. Beneficios de los Sistemas de Gestión de la Calidad
4. Interpretación de la Norma ISO 9001:2015
5. Enfoque de las auditorías

6. El auditor
7. Administración de la auditoría
8. Listas de verificación
9. Ejecución de la auditoría
10. Reportes de No Conformidad y Acción Correctiva
11. Informe de auditoría
12. Proyección de videos
13. Ejemplos y experiencia referidos a todos los puntos del contenido
14. Talleres de trabajo en grupo
15. Evaluación Final

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se ha previsto realizar 02 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV de 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 1,652 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 826.00
N° grupos	6
Total, costo del curso en el año	S/. 1,652.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://capacitacionbv.pe/producto/interpretacion-y-formacion-de-auditores-internos-iso-90012015/>

FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa Sistemas de Gestión Integrados para tener el control y mejorar sus procesos, así como cumplir con los requisitos de las partes interesadas
Nombre del Curso	Curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015

1. Situación Actual

En el presente contexto en el que las organizaciones requieren mayor competitividad para potenciar sus resultados y las expectativas de la sociedad y de las partes interesadas en su gestión y su desempeño ambiental, en relación con el desarrollo sostenible, la transparencia y la rendición de cuentas, los profesionales que tengan la responsabilidad por la coordinación de la implementación y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental de la empresa/institución, deberán comprometerse con la mejora continua de los procesos, con la alineación del Sistema de Gestión Ambiental, con la planificación estratégica de la organización, con la detección de riesgos y oportunidades, así como también con la Prevención y/o mitigación de los impactos ambientales adversos de la empresa/institución. Es así, que este curso otorga las bases para la implementación práctica de un sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001:2015 contribuyendo al "pilar ambiental" de la sostenibilidad. Este curso, además, brinda a los participantes los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para diseñar y desarrollar Sistemas de Gestión Ambiental que contribuyan a aumentar la capacidad de una Organización para optimizar sus procesos, incorporar al Sistema de Gestión Ambiental a la estrategia del negocio y optimizar su desempeño ambiental.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que pueda implementar la ISO 14001:2015; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Comprender los principios, conceptos, definiciones y requisitos de la Norma ISO 14001:2015
- Realizar auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental en empresas de cualquier sector, siguiendo las pautas de la Norma de auditoría ISO 19011:2011.
- Comprender y asumir las responsabilidades de una auditoría interna en cualquiera de sus etapas.
- Coordinar el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la verificación de la eficacia de los planes de preparación y respuesta ante emergencias.
- Acompañar/asesorar a la organización y a su equipo directivo en relación con el liderazgo y compromiso exigido por la norma ISO 14001:2015 como así también en la gestión de riesgos y oportunidades vinculados con el sistema de gestión o el desempeño ambiental de la organización.

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (4 semanas)

Metodología: El curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015, tiene una duración de 24 horas, la metodología de estudio se divide en clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

Si el alumno no puede asistir a alguna de las clases no hay problema, las grabamos todas y luego las publicamos en el campus virtual para que pueda revisarlas.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

4. Contenido

1. Modelos de Sistemas de Gestión
2. Perspectiva en la gestión
3. Interpretación de los requisitos de la norma ISO 14001
4. Introducción a las auditorías
5. Administración de la auditoría
6. Listas de verificación
7. Ejecución de la auditoría
8. Reportes de No Conformidad y Acción Correctiva
9. Informe de auditoría
10. Proyección de Videos
11. Ejemplos y experiencia referidos a todos los puntos del contenido
12. Talleres de trabajo en grupo
13. Evaluación Final



5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se ha previsto realizar 03 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 2,478 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 826.00
N° grupos	3

Total, costo del curso en el año	S/. 2,478.00
----------------------------------	--------------

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://capacitacionbv.pe/producto/interpretacion-y-formacion-audidores-internos-iso-14001-2015/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa Sistemas de Gestión Integrados para tener el control y mejorar sus procesos, así como cumplir con los requisitos de las partes interesadas
Nombre del Curso	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 45001:2018

1. Situación Actual

Las Organizaciones de todo tipo, independientemente tipo, tamaño o naturaleza, están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño de la Seguridad y Salud en el Trabajo mediante el control de sus riesgos.

Un Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo a implementarse debe buscar entornos de trabajo, seguros y saludables, al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar su rendimiento en general.

La globalización y la economía actual, ha obligado a las organizaciones a buscar oportunidades que aporten ventajas competitivas y promuevan la mejora, con la finalidad de incrementar su posicionamiento en el mercado y estructurar una organización más consolidada con la competencia. Como resultado de dicha búsqueda, las empresas enfocan sus recursos a la implementación de diversas herramientas que le permitan incrementar la productividad, reduciendo al máximo los costos de operación y alterando así variables que le permitan a la organización ser más competitivos. Una de esas herramientas que aparte de ser obligatoria a nivel legal es una oportunidad de aumentar la satisfacción de las partes interesadas y de forma más específica; de los trabajadores es el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Salud y Seguridad en el Trabajo (SST); ha sido implementada en el mundo y en nuestro país; con el objetivo principal de cuidar la integridad de los trabajadores dentro de la jornada laboral; previniendo las lesiones y el detrimento de la salud de las personas y brindadores a estos, lugares de trabajo saludables y seguros. Es por esto que la norma ISO 45001:2018; busca brindar un marco de referencia para que las organizaciones gestionen de manera adecuada los riesgos y las oportunidades de mejora que presentan estos, a fin de, contribuir con la satisfacción de los trabajadores.

Ahora bien, la norma ISO 45001:2018, trae con su implementación ciertos beneficios palpables para las organizaciones, y otros que resultan ser menos evidentes. El cumplimiento legal es uno de los muchos beneficios que se obtienen, luego de poner en marcha el SG-SST y que obliga a muchas empresas a invertir sus recursos al diseño e implementación de este, lejos de imaginar que, en la mayoría de los casos, resulta una excelente inversión, teniendo en cuenta que su productividad y competitividad se ve influenciada de forma positiva.

Ante la situación planteada y en búsqueda a una solución consistente, resulta importante diseñar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y con el propósito de suministrar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades asociadas a la salud y seguridad de los trabajadores y de otras personas u organizaciones que podrían verse afectadas por las actividades que realiza la organización, y como resultado tangible a la implementación del sistema, el incremento de la competitividad que se podrá ver identificado en el aumento de la productividad.



Este curso permitirá a los participantes adquirir habilidades, conocimientos y destrezas para implementar, evaluar la conformidad de los procesos del sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que pueda implementar la ISO 45001:2018; así como realizar auditorías internas de sus procesos con fines de mejoramiento continuo; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Identificar la brecha entre la situación actual de la organización y el estado futuro que quiere alcanzar.
- Conocer los conceptos y definiciones de la norma ISO 45001:2018.
- Mejora del desempeño y la efectividad de la SST
- Realizar auditorías de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, siguiendo las pautas de la Norma de auditoría ISO 19011:2011.
- Conocer los puntos clave para evaluar la conformidad e implementación de los procesos del Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que su planificación, organización y auditoría aplicando los requisitos de la norma ISO 45001:2018.
- Todo el personal de EPS Moquegua S.A. deberá capacitarse y estar habilitado para implementar y realizar auditorías el Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en ISO 45001:2018.



3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (4 semanas)

Metodología: El curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 45001:2018, tiene una duración de 24 horas, la metodología de estudio se divide en clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

Si el alumno no puede asistir a alguna de las clases no hay problema, las grabamos todas y luego las publicamos en el campus virtual para que pueda revisarlas.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.



4. Contenido

1. Introducción al curso
2. Introducción a la norma ISO 45001:2018
3. Enfoque PHVA y estructura de la norma ISO 45001:2018
4. Interpretación de los requisitos de la norma ISO 45001:2018
5. Introducción a las auditorías
6. Enfoque de las auditorías
7. El auditor
8. Administración de la auditoría
9. Listas de verificación
10. Ejecución de la auditoría

11. Reportes de No Conformidad y Acción Correctiva
12. Informe de Auditoria
13. Proyección de videos
14. Ejemplos y experiencia referidos a todos los puntos del contenido
15. Talleres de trabajo en grupo
16. Evaluación Final

5. Participantes

- Lideres del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Lideres del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Lideres del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Lideres del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se ha previsto realizar 03 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 2,478 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/ 826.00
N° grupos	3
Total, costo del curso en el año	S/ 2,478.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://capacitacionbv.pe/producto/interpretacion-y-formacion-de-audidores-internos-iso-450012018/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa Sistemas de Gestión Integrados para tener el control y mejorar sus procesos, así como cumplir con los requisitos de las partes interesadas
Nombre del Curso	Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 37001:2016

1. Situación Actual

América Latina suele encabezar los rankings de regiones con índices más altos de percepción de corrupción. Se calcula que la corrupción le cuesta a la región 220.000 millones de dólares al año, equivalente al PIB de Perú o a las reservas internacionales de Alemania.

Con estos precedentes, gestionar una pandemia global supuso todo un reto. Los países se vieron obligados a incrementar fuertemente sus gastos en varios rubros entre los que se destacan los temas sanitarios: a nivel global, la OMS estima que mensualmente se requieren 89 millones de mascarillas médicas, 76 millones de guantes de examen y 1,6 millones de gafas protectoras.

Además, se calcula que sólo en vacunas contra el Covid-19 se han suscrito contratos con un fuerte aporte de fondos públicos —más de 9.000 millones de dólares de los gobiernos y más de 2000 millones de entidades benéficas. El rango de precio por dosis de vacunas, de acuerdo con UNICEF, está entre los USD 2 y los USD 40, lo cual demuestra que se están abriendo oportunidades de corrupción en evidentes sobreprecios.

Queda claro que la gestión de la pandemia supone un gran reto en materia de gestión para los gobiernos de la región, y que la propia emergencia sanitaria genera amplias oportunidades de corrupción.

Desde que se decretó el estado de emergencia en marzo para contener el avance de la pandemia del Covid-19, el gobierno peruano ha destinado miles de millones de soles para financiar distintas acciones: apoyo a población en situación vulnerable, mediante bonos y canastas de alimentos, materiales de protección biomédica para el personal que ha estado en la primera línea, productos de limpieza y desinfección para permitir la continuidad de las actividades del sector público, apoyo financiero a empresas, entre otras. A fines de setiembre, según el portal oficial del Ministerio de Economía y Finanzas, se había transferido a distintas entidades de todo el aparato público más de S/20 mil millones para estos fines.

Al mismo tiempo, y prácticamente desde el inicio, saltaron los escándalos de corrupción relacionados a varias de estas adquisiciones y en algunos de los casos más sonados los avances de las diligencias fiscales, como allanamientos y detenciones, fueron registrados en medios de comunicación. La posibilidad de realizar compras directas, en el marco de la emergencia, que le da discrecionalidad a los servidores para agilizar procesos que de otra manera serían muy engorrosos, también trae consigo la tentación de obtener un beneficio indebido al postergar la regularización y publicación de la información hasta 30 días después de ejecutar el contrato. Este podría haber sido el principal incentivo para incurrir en estos actos.

¿Pero cuál es la extensión de la corrupción en el combate a la pandemia? Es difícil determinarlo, por la propia naturaleza de la corrupción, que se desenvuelve en la oscuridad. Sólo podremos



aproximamos a ella a través de las investigaciones que se desplieguen y que lleguen, al final del debido proceso, a determinar si hubo o no y de qué magnitud podría haber sido.

Los casos de corrupción en medio de la pandemia a la fecha son más de 1400 investigaciones en fiscalías en todo el país. Proetica 20 agosto 2020.

La corrupción es una de las prácticas más destructivas de la economía mundial. Las consecuencias del soborno incluyen: el deterioro del libre mercado, inestabilidad laboral, reducción de la calidad de vida, aumento de la pobreza y en general la desconfianza del ciudadano hacia el sistema económico. Ante el significativo impacto negativo económico y social de la corrupción, su control ha trascendido el slogan o políticas para ser reemplazado por sistemas y metodologías verificables; que aseguren la transparencia y cumplimiento de políticas por parte de los funcionarios o las empresas.

La Norma ISO 37001, proporcionando una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar las acciones y actividades relacionadas con el sistema de gestión antisoborno.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que pueda implementar la ISO 37001:2018; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Realizar acciones para proteger la marca y prestigio de la organización.
- Conocer los conceptos y definiciones de la norma ISO 37001:2018.
- Realizar auditorías de Sistemas de Gestión Antisoborno en empresas de cualquier sector, siguiendo las pautas de la Norma de auditoría ISO 19011:2011
- Adquirir habilidades para establecer, implementar, mantener, y mejorar un sistema de gestión antisoborno
- Identificar los riesgos de verse implado en un escándalo antisoborno que pueda acabar con su imagen y con la continuidad del negocio.



3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (4 semanas)

Metodología: El curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 37001:2016, tiene una duración de 24 horas, la metodología de estudio se divide en clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

Si el alumno no puede asistir a alguna de las clases no hay problema, las grabamos todas y luego las publicamos en el campus virtual para que pueda revisarlas.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

4. Contenido

1. Introducción - Contexto de la organización
2. Planificación
3. Operación
4. Evaluación del desempeño y Mejora
5. Planificar la Auditoría Interna

6. Realización de una auditoría
7. Competencia y evaluación de auditores
8. Proyección de videos
9. Ejemplos y experiencia referidos a todos los puntos del contenido
10. Talleres de trabajo en grupo
11. Evaluación final

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se ha previsto realizar 03 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 2,478 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 826.00
N° grupos	3
Total, costo del curso en el año	S/. 2,478.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://capacitacionbv.pe/producto/interpretacion-y-formacion-de-auditores-internos-iso-370012016/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa Sistemas Integrados de Gestión para tener el control y mejorar sus procesos, así como cumplir con los requisitos de las partes interesadas
Nombre del Curso	Curso "Gestión del Riesgo"

1. Situación Actual

La administración del riesgo para todas las organizaciones cobra hoy mayor importancia, dado el dinamismo y los constantes cambios que el mundo globalizado de hoy. Estos cambios hacen que dichas organizaciones deban enfrentarse a factores internos y externos que pueden crear incertidumbre sobre el logro de sus objetivos.

Es importante recordar la gestión de riesgos fortalece del Sistema de Control Interno de las organizaciones, por ello "Gestionar Riesgo", considera la identificación, el análisis del riesgo, la evaluación del riesgo, el tratamiento del riesgo y el seguimiento y revisión permitirá tener una mejor posición para aumentar la probabilidad de alcanzar sus objetivos institucionales.

Entre las clases de riesgos que pueden presentarse están:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.

2. Objetivos

Que los participantes adquieran las competencias necesarias para comprender y asimilar los aspectos más relevantes del enfoque de la gestión orientada al riesgo, así como su correcto desempeño según la norma ISO 31000:2018 y el enfoque orientado al riesgo de todos los sistemas de gestión basados en la estructura de alto nivel de la normativa unificada a partir del Anexo SL.,



- Conocer el alcance, los conceptos y los principios de la gestión del riesgo.
- Comprender las ventajas y objetivos del pensamiento basado en la gestión del riesgo.
- Conocer las novedades, alcance y contenido de la nueva edición de la norma ISO 31000:2018.
- Conocer los alcance y contenido de la norma COSO
- Conocer el alineamiento de las normas con estructura de alto nivel según el Anexo SL con la gestión del riesgo como principio fundamental.
- Conocer y utilizar las herramientas y técnicas más habituales para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo.
- Conocer las técnicas de apreciación del riesgo.
- Conocer el marco de referencia y el desempeño para la gestión del riesgo
- Comprender y valorar la mejora continua como principio desde el enfoque a la gestión del riesgo.

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (2 meses)

Las nuevas tecnologías y la globalización hacen que todo cambie cada vez con más rapidez ¿por qué no adaptar la forma de estudiar?

- Un proyecto académico basado en el **desarrollo de competencias.**
- Un innovador sistema de aprendizaje basado en el uso de las **nuevas tecnologías** que te permite adquirir los conocimientos del programa y competencias clave en el uso de las TIC.
- Un **amplio claustro de docentes, profesores universitarios, colaboradores externos y profesionales.**
- Una formación práctica que fomenta el **trabajo colaborativo.**
- Un entorno de aprendizaje internacional y multicultural.

4. Contenido

1. Antecedentes de la Gestión de Riesgos

- 1.1. Evolución de la Gestión de Riesgos
- 1.2. Fundamentos de la Gestión de Riesgos
- 1.3. Beneficios de la Gestión de Riesgos

2. Sistema de Control Interno (SCI) y la gestión de riesgos

- 2.1. Antecedentes Normativas
- 2.2. Componentes del Sistema de Control Interno
- 2.3. Evaluación de Riesgos en el SCI

3. Estándares COSO e ISO en la Gestión de Riesgos

- 3.1. COSO (Committee of Sponsoring Organizations) of the Treadway Commission
- 3.2. ISO 31000:2018



3.3. ISO /IEC 27005:2018

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Cada macroproceso se organizará internamente para aplicar los conocimientos y herramientas para el análisis de riesgos. Los grupos de estudio deberán tener como máximo 30 participantes.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 1,250 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 250.00
N° grupos	5
Total, costo del curso en el año	S/. 1,250.00

En el año 1 se desarrollará 5 grupos de 30 participantes cada uno.

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://www.enc.edu.pe/cursos/detalle?id=314>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa Sistemas de Gestión Integrados para tener el control y mejorar sus procesos, así como cumplir con los requisitos de las partes interesadas
Nombre del Curso	Implementación en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001)

1. Situación Actual

La integración de Sistemas de Gestión ISO (SIG) **contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización para el logro de sus objetivos estratégicos**. Por ello, muchas empresas en el medio han comenzado con la planificación, diseño e implementación de un primer Sistema de Gestión, y de forma natural le han ido incorporando otros sistemas, bien de forma independiente, bien integrando los nuevos requisitos a los ya existentes.

La gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo permiten el logro sostenido de las organizaciones que han implementado estándares de clase mundial como las Normas Internacionales ISO.

Un Sistema de Gestión Integral es importante ya que trae consigo altos niveles de **satisfacción del cliente y los stakeholders**, aumento en la demanda de los productos y/o servicios, **se mejore el control, la productividad, la eficacia y la eficiencia** de la empresa, **se disminuyan los gastos**, **se tomen decisiones de la forma más racional posible**, **se logre asertividad en la comunicación interna** y sobre todo **se mejoren las condiciones laborales del talento humano**.

Los cursos de formación en los Sistemas Integrados de Gestión resultan muy útiles para lograr implementaciones con éxito. Una buena comprensión de las normas y de sus requisitos es muy importante; es por eso por lo que el Curso Implementación en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001), aportará los conocimientos necesarios para realizar los cambios e introducirlos en su Sistema de Gestión.

2. Objetivos

El objetivo del taller es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que pueda implementar la integración de las normas ISO; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Identificar la brecha entre la situación actual de la organización y el estado futuro que quiere alcanzar
- Conocer los conceptos y definiciones de la norma ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.
- Adquirir habilidades para identificar los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.

- Conocer los puntos clave para evaluar la conformidad e implementación de los procesos del SGC, al igual que su planificación, organización y auditoría aplicando los requisitos de la norma ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018.
- Todo el personal de EPS Moquegua S.A. deberá capacitarse y estar habilitado para implementar el Sistema Integrado de Gestión.

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (4 semanas)

Metodología: El curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015, tiene una duración de 24 horas, la metodología de estudio se divide en clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

Si el alumno no puede asistir a alguna de las clases no hay problema, las grabamos todas y luego las publicamos en el campus virtual para que pueda revisarlas.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

4. Contenido

1. Perspectivas en la gestión
2. Enfoque al cliente y enfoque a procesos
3. Enfoque de los sistemas de gestión y mejora continua
4. Enfoque de partes interesadas y gestión de riesgos
5. Gestión Integral del Sistema
6. Modelos ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001
7. Implementación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
8. Estrategias y pautas para la integración de sistemas de gestión
9. Proyección de videos
10. Ejemplos y experiencia referidos a todos los puntos del contenido
11. Talleres de trabajo en grupo
12. Evaluación Final

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se ha previsto realizar 03 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto



El costo total del curso es de 2,478 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 826.00
N° grupos	3
Total, costo del curso en el año	S/. 2,478.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://capacitacionbv.pe/producto/implementacion-en-sistemas-integrados-de-gestion/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa Sistemas de Gestión Integrados para tener el control y mejorar sus procesos, así como cumplir con los requisitos de las partes interesadas
Nombre del Curso	Formacion de auditores internos de sistemas integrados de gestión

1. Situación Actual

El interés de EPS Moquegua S.A. de implementar un Sistema Integrado de Gestión, hace necesario la formación de auditores en SIG, las auditorías integradas tienen una filosofía similar, dado que muchos elementos son comunes entre las distintas normas a cumplir por el sistema pueden auditarse una única vez, en lugar de hacerlo para cada una de las normas implantadas. Esto supone una simplificación del proceso de auditoría y un mejor aprovechamiento de los recursos.

Al momento de efectuar una auditoría, resulta conveniente tener presente que un sistema de gestión consiste en un conjunto interrelacionado de elementos (como procedimientos, instrucciones, formatos, registros, etc.), mediante los que la organización planifica, ejecuta y controla determinadas actividades orientadas a conseguir los objetivos que ha definido.

De este modo puede tomarse un sistema de gestión como un mapa o una guía que explica cómo se gestiona la empresa: definiendo cuál es su estructura organizativa, cuáles son sus procesos y sus procedimientos clave del negocio respecto al ámbito al que hace referencia el sistema en cuestión (calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, etc.) y quién asume las responsabilidades de dichos procesos y procedimientos.

En términos generales, una auditoría puede ser entendida como una herramienta al servicio de la gestión de la organización, la cual consiste en la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento adecuado de una actividad.

En el caso de los SIG's, entenderemos por Auditoría del Sistema Integrado de Gestión a la auditoría que permite comprobar si es que se cumple en la organización las prácticas establecidas relativas a las normas de referencia.

En la auditoría no sólo se ha de revisar del cumplimiento de procedimientos e instrucciones relativos a cada una de estas disciplinas. También se ha de verificar o determinar el grado de eficacia a la hora de alcanzar los objetivos propuestos en cada una de las tres materias que componen el sistema integrado.

Consecuentemente, otras líneas de investigación en la auditoría podrían ser las relativas a los costos internos de funcionamiento del sistema, como por ejemplo los costos asociados a no conformidades (¿se han reducido, han aumentado? ¿a qué se debe? ¿existe la posibilidad de seguir reduciendo dichos costos?, etc.).

2. Objetivos

El objetivo del taller es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que pueda realizar auditorías al sistema integrado de gestión; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:



- Entrenar a los participantes como auditores Internos de los Sistemas integrados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.
- Enfocar los principios importantes relacionados con la auditoria,
- Proveer las bases para que el participante esté en capacidad de planificar y realizar auditorías.
- Todo el personal de EPS Moquegua S.A. deberá capacitarse y estar habilitado para implementar el Sistema Integrado de Gestión.

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (4 semanas)

Metodología: El curso Interpretación y Formación de Auditor Interno de Calidad ISO 14001:2015, tiene una duración de 24 horas, la metodología de estudio se divide en clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

Si el alumno no puede asistir a alguna de las clases no hay problema, las grabamos todas y luego las publicamos en el campus virtual para que pueda revisarlas.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

4. Contenido

1. Introducción al curso
2. Revisión de los modelos de gestión: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
3. Introducción a la auditoría
4. El auditor
5. Gestión de un Programa de auditoría
6. Realización de una auditoría
7. Proyección de videos
8. Ejemplos y experiencia referidos a todos los puntos del contenido
9. Talleres de trabajo en grupo
10. Evaluación Final

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se ha previsto realizar 03 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto



El costo total del curso es de 2,478 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 826.00
N° grupos	3
Total, costo del curso en el año	S/. 2,478.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://capacitacionbv.pe/producto/formacion-de-audidores-internos-sig-iso-90012015-iso-140012015-iso-450012018/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS desarrolla la inteligencia emocional y liderazgo para conducir de manera responsable y sostenible a la organización hacia el logro de sus objetivos
Nombre del Curso	Curso de Liderazgo profesional, Habilidades directivas y gestión de equipos

1. Situación Actual

Vivimos en un mundo complejo, convulso e interdependiente, que exige nuevos liderazgos con la capacidad de adaptación que requiere un entorno de cambios exponenciales, unos cambios más difíciles de predecir y de mayor impacto que en el pasado. Los estudios de liderazgo han sido una constante desde el inicio de la actividad de la Fundación Rafael del Pino, un liderazgo basado en el talento, la honradez, la humildad, el coraje y la disciplina de individuos capaces de influir positivamente en la forma de ser o actuar de otras personas. Hablamos de liderazgo interpersonal.

Este curso de liderazgo tiene como objetivo ayudarte a desarrollar tu liderazgo interpersonal, centrándonos en las habilidades que el líder requiere para liderar a otros, dentro de una empresa y en la propia sociedad.

Daniel Goleman, menciona que *"Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad"*.

Considerando que la misión de la EPS Moquegua S.A. es contribuir al desarrollo social, económico y a la calidad de vida en toda su región, proporcionando un buen servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a sus usuarios, así como el mejoramiento de la capacidad de los actores sectoriales de emplear eficientemente sus recursos para un desarrollo sostenible de los servicios de agua y saneamiento.

2. Objetivos

El objetivo de este curso es ayudar al personal de EPS Moquegua S.A. a desarrollar su liderazgo interpersonal, centrándose en las habilidades que el líder requiere para liderar a otros, dentro de una empresa y en la propia sociedad.

- Fortalecer las competencias actitudinales del directivo y de la alta gerencia en una empresa consciente y de servicio.
- Desarrollar las competencias del liderazgo efectivo para responder a los retos que la organización debe afrontar en el siglo XXI.
- Conocer los distintos estilos de liderazgo que existen
- Desarrollar aspectos claves, como la comunicación, el trabajo en equipo, la gestión del tiempo y la toma de decisiones.

3. Duración y metodología

Duración: 18 horas (6 semanas)

Este curso es totalmente online. Las distintas unidades del curso se abrirán en la fecha indicada de inicio y se mantendrán abiertas hasta la fecha de cierre, para que cada alumno pueda completarlo a su ritmo. El curso "Lidera en tu entorno. Competencias interpersonales" está abierto a cualquier perfil de participantes.

Además de proporcionarte el contenido teórico, las lecturas y los ejercicios de reflexión y talleres que te ayuden en este proceso, en este curso se ofrece la oportunidad única de conocer cómo afrontan estos aspectos clave del liderazgo doce líderes españoles de reconocido prestigio de muy diversos ámbitos, desde el empresarial hasta el académico: Carlos Barrabés, Jesús Encinar, María Garaña, Adrian García-Aranyos, Antonio Garrigues, Bernardo Hernández, Catalina Hoffmann, Lary León, Manuel Muñiz, Álvaro Rengifo, Belén Romana y Maribel Martínez de Murguía.

4. Contenido

1. Introducción al liderazgo interpersonal

- i. Reflexiones iniciales
- ii. Conoce a los líderes
- iii. Practica tu liderazgo
- iv. Contenidos adicionales

2. Habilidades de comunicación

- i. Entrevista con los líderes
- ii. Habilidades de comunicación
- iii. Practica tu liderazgo
- iv. Contenidos adicionales

3. Trabajo en equipo

- i. Entrevista con los líderes
- ii. Del grupo al equipo
- iii. Practica tu liderazgo
- iv. Contenidos adicionales

4. Gestión de conflictos

- i. Entrevista con los líderes
- ii. El conflicto
- iii. Practica tu liderazgo
- iv. Contenidos adicionales

5. Gestión del tiempo

- i. Entrevista con los líderes
- ii. Gestión del tiempo
- iii. Practica tu liderazgo
- iv. Contenidos adicionales

6. Gestión del cambio

- i. Entrevista con los líderes
- ii. Gestión del cambio
- iii. Practica tu liderazgo
- iv. Contenidos adicionales



5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se ha previsto realizar 02 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Equipo de sonido
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 500 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 250.00
N° grupos	2
Total, costo del curso en el año	S/. 500.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://frdelpino.edu.es/courses/lidera-en-tu-entorno-competencias-interpersonales/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS promueve la inteligencia emocional
Nombre del Curso	Curso de Liderazgo personal "Lidérate a ti mismo. Competencias intrapersonales"

1. Situación Actual

Vivimos en un mundo complejo, convulso e interdependiente, que exige nuevos liderazgos con la capacidad de adaptación que requiere un entorno de cambios exponenciales, unos cambios más difíciles de predecir y de mayor impacto que en el pasado. Los estudios de liderazgo han sido una constante desde el inicio de la actividad de la Fundación Rafael del Pino, un liderazgo basado en el talento, la honradez, la humildad, el coraje y la disciplina de individuos capaces de influir positivamente en la forma de ser o actuar de otras personas. Hablamos de liderazgo intrapersonal para liderarse uno mismo.

Daniel Goleman, menciona que *"Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad"*.

Considerando que la misión de la EPS SEDALIB es contribuir al desarrollo social, económico y a la mejora de la calidad de vida en toda su región, proporcionando un buen servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a sus usuarios; así como el mejoramiento de la capacidad de los actores sectoriales de emplear eficientemente sus recursos para un desarrollo sostenible de los servicios de agua y saneamiento.

2. Objetivos

Este curso de liderazgo personal tiene como objetivo ayudar a cada trabajador de la EPS Moquegua a desarrollar su liderazgo personal o intrapersonal. Este curso está abierto a cualquier perfil de participantes.

A lo largo de las siete semanas del curso te invita a que te conviertas en un Gran Descubridor, pero no de tierras y mares inexplorados, sino del lugar más misterioso que existe en el mundo: tú mismo, tu Yo.

- Ayudar a conseguir el principal reto que tiene toda persona a lo largo de su vida: descubrirse a uno mismo
- Ser líder de su propia persona,
- Clarificar tus metas y objetivos,
- Desarrollar las capacidades emocionales necesarias para ello.

3. Duración y metodología

Duración: 21 horas (7 semanas)

Este curso es totalmente online. Las distintas unidades del curso se abrirán en la fecha indicada de inicio y se mantendrán abiertas hasta la fecha de cierre, para que cada alumno pueda completarlo a su ritmo. El curso "Lidérate a ti mismo. Competencias intrapersonales" está abierto a cualquier perfil de participantes.

Además de proporcionarte el contenido teórico, las lecturas y los ejercicios de reflexión que te ayuden en este proceso, en este curso te ofrecemos la oportunidad única de conocer cómo afrontan estos aspectos clave del liderazgo doce líderes españoles de reconocido prestigio de muy diversos ámbitos, desde el empresarial hasta el académico: Carlos Barrabés, Jesús Encinar, María Garaña, Adrian García-Aranyos, Antonio Garrigues, Bernardo Hernández, Catalina Hoffmann, Lary León, Manuel Muñiz, Álvaro Rengifo, Belén Romana y Maribel Martínez de Murguía.

4. Contenido

1. Introducción al liderazgo intrapersonal
 - i. Reflexiones iniciales
 - ii. Conoce a los líderes
 - iii. Practica tu liderazgo
 - iv. Contenidos adicionales
2. Visión/Misión personal
 - i. Entrevista con los líderes
 - ii. Clarifica tu visión/misión
 - iii. Practica tu liderazgo
 - iv. Contenidos adicionales
3. Creencias, autoestima y autoconfianza
 - i. Entrevista con los líderes
 - ii. Creencias, autoestima y autoconfianza
 - iii. Practica tu liderazgo
 - iv. Contenidos adicionales
4. Enfoque en fortalezas y atención plena
 - i. Entrevista con los líderes
 - ii. Enfoque en fortalezas y atención plena
 - iii. Practica tu liderazgo
 - iv. Contenidos adicionales
5. Persistencia, esfuerzo y valentía
 - i. Entrevista con los líderes
 - ii. Persistencia, esfuerzo y valentía
 - iii. Practica tu liderazgo
 - iv. Contenidos adicionales
6. Motivación y resiliencia
 - i. Entrevista con los líderes
 - ii. Motivación y resiliencia
 - iii. Practica tu liderazgo
 - iv. Contenidos adicionales
7. Autorregulación emocional



- i. Entrevista con los líderes
- ii. Autorregulación emocional
- iii. Practica tu liderazgo
- iv. Contenidos adicionales

5. Participantes

Todo el personal de EPS Moquegua S.A.

Se ha previsto realizar 02 capacitaciones online en el año 2022, por lo tanto, se formarán grupos de dos macroprocesos haciendo un total de 30 participantes por grupo para realizar la capacitación, según el cronograma establecido en el plan.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Equipo de sonido
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 500 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 250.00
N° grupos	2
Total, costo del curso en el año	S/. 500.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://frdelpino.edu.es/courses/liderate-a-ti-mismo-competencias-intrapersonales/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS desarrolla la inteligencia emocional y liderazgo para conducir de manera responsable y sostenible a la organización hacia el logro de sus objetivos
Nombre del Curso	Habilidades básicas para la empleabilidad

1. Situación Actual



Vivimos en un mundo complejo, convulso e interdependiente, que exige capacidades de adaptación, los cambios son más difíciles de predecir y tienen mayor impacto que en el pasado. Este curso de habilidades básicas para la empleabilidad tiene como objetivo ayudarte a desarrollar competencias blandas necesarias en un ambiente laboral y en el actual contexto de cambio constante.

Daniel Goleman, menciona que *"Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad"*.



Considerando que la misión de la EPS Moquegua S.A. es contribuir al desarrollo social, económico y a la calidad de vida en toda su región, proporcionando un buen servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a sus usuarios, así como el mejoramiento de la capacidad de los actores sectoriales de emplear eficientemente sus recursos para un desarrollo sostenible de los servicios de agua y saneamiento.

2. Objetivos

El objetivo de este curso es ayudar al personal de EPS Moquegua S.A. a desarrollar sus habilidades básicas para la empleabilidad dentro de una empresa y en la propia sociedad.

- Identificar sus emociones
- Reconocer las emociones de los demás
- Aplicar estrategias para gestionar sus emociones
- Emplear la comunicación asertiva para interactuar con los demás en el centro laboral
- Aplicar estrategias en la solución de problemas
- Fortalecer tu trabajo en equipo
- Reconocer la importancia de la responsabilidad en el centro laboral

3. Duración y metodología

Duración: 18 horas (6 semanas)

Este curso es totalmente online, es una oferta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con certificación a los participantes que cumplan con los requisitos académicos.

4. Contenido

1. Conociendo y gestionando mis emociones
 - i. Autoconocimiento y autorregulación
 - ii. Autoeficacia
2. Mejorando mis relaciones interpersonales
 - i. Empatía
 - ii. Comunicación
3. Enfrentando mis desafíos
 - i. Adaptabilidad
 - ii. Responsabilidad

5. Participantes

Todo el personal de la EPS

Dado que el curso es sin costo, pueden inscribirse todos aquellos trabajadores que desean profundizar y aprender temas de habilidades básicas para el trabajo.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Equipo de sonido
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://mtpe.trabajo.gob.pe/capacitacionlaboral/competencias-socioemocionales-para-la-empleabilidad/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS desarrolla la inteligencia emocional y liderazgo para conducir de manera responsable y sostenible a la organización hacia el logro de sus objetivos
Nombre del Curso	Liderazgo

1. Situación Actual


Vivimos en un mundo complejo, convulso e interdependiente, que exige capacidades de adaptación y liderazgo, los cambios son más difíciles de predecir y tienen mayor impacto que en el pasado. Este curso de liderazgo tiene como objetivo ayudar a desarrollar el liderazgo en los trabajadores de la EPS Moquegua S.A. necesarias en un ambiente laboral y en el actual contexto de cambio constante.

Daniel Goleman, menciona que *"Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida, y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad"*.



Considerando que la misión de la EPS Moquegua S.A. es contribuir al desarrollo social, económico y a la calidad de vida en toda su región, proporcionando un buen servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a sus usuarios, así como el mejoramiento de la capacidad de los actores sectoriales de emplear eficientemente sus recursos para un desarrollo sostenible de los servicios de agua y saneamiento.

2. Objetivos

El objetivo de este curso es ayudar al personal de EPS Moquegua S.A. a desarrollar el liderazgo dentro de una empresa y en la propia sociedad.

- Identificar enfoques de liderazgo
- Modelar tu estilo de liderazgo
- Fortalecer tu trabajo en equipo
- Tomar decisiones

3. Duración y metodología

Duración: 18 horas (6 semanas)

Este curso es totalmente online, es una oferta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con la fundación Romero, con certificación a los participantes que cumplan con los requisitos académicos.

4. Contenido

1. Proactividad

2. Estilos de liderazgo
3. Tomade decisiones
4. Trabajo en equipo

5. Participantes

Todo el personal de la EPS

Dado que el curso es sin costo, pueden inscribirse todos aquellos trabajadores que desean profundizar y aprender temas de habilidades básicas para el trabajo.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Equipo de sonido
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://mtpe.trabajo.gob.pe/capacitacionlaboral/liderazgo/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa metodologías ágiles para la mejora de los procesos internos
Nombre del Curso	Gestión de proyectos con metodologías ágiles

1. Situación Actual

El éxito de cualquier empresa está muy relacionado con sus recursos humanos. Son las personas las que desarrollan el trabajo y las que logran los objetivos. Por lo que dotarlas de metodologías ágiles de trabajo es una opción al alcance de cualquier organización para conseguir que objetivos, productividad y motivación se conviertan en una realidad.

La metodología Agile ha impulsado numerosas mejoras en empresas alrededor del mundo. Lo que inició como un método enfocado al sector de desarrollo de software a inicios del siglo XXI ha pasado a ser un recurso en cualquier área de la empresa y, por supuesto, el área de Recursos Humanos no es una excepción.

La metodología Agile es un modelo de mejora continua, que implementa plazos de entrega rápidos y busca que los empleados se centren en una tarea específica para evitar perder tiempo en otras. Con esta estrategia es posible dividir las tareas, fijar entregas en el corto plazo y avanzar a un ritmo más ágil.

Las empresas que apuestan por ser ágiles desde el punto de vista de sus Recursos Humanos se caracterizan por contar con un **entorno colaborativo y humanista**. Las decisiones se adoptan de manera conjunta por parte de profesionales no solo muy capacitados, sino también motivados y con aptitudes para el trabajo en equipo, lo que facilita las sinergias y la gestión de conflictos logrando así una mayor fluidez en todos los procesos. Las personas se convierten en los actores principales generadores de valor para la empresa.

Como cualquier metodología de trabajo nueva, debe ser comprendida y aceptada por todas las partes interesadas. El trabajo en equipo y la fijación de objetivos comunes son elementos clave para que la metodología agile funcione satisfactoriamente.

2. Objetivos

El objetivo del curso permite a los trabajadores de EPS Moquegua S.A. desarrollar metodologías ágiles para gestionar proyectos y convertirlos en profesionales capaz de adaptarse a nuevos entornos de trabajo como en esta era digital.

- Dar protagonismo a las personas, a la colaboración y a las interacciones entre empleados frente a los procesos organizativos.
- Realizar mejora continua. Se asumen los errores como algo natural y de lo que se puede aprender para aportar valor a la empresa.
- Colaborar con el cliente de manera estrecha.
- Ser ágil a la hora de adaptarse a los cambios.

3. Duración y metodología

Duración: 30 horas (2 meses)

Este curso es totalmente online, es una oferta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con la fundación Telefónica, con certificación a los participantes que cumplan con los requisitos académicos.

4. Contenido

1. Introducción y contexto
2. Manifiesto Ágil
3. Introducción al Scrum
4. Artefactos Scrum
5. Reuniones Scrum
6. Roles Scrum
7. Estimación Ágil
8. Kanban

5. Participantes

Todo el personal de la EPS

Dado que el curso es sin costo, pueden inscribirse todos aquellos trabajadores que desean aprender las metodologías ágiles

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://isil.pe/ed-ejecutiva/cursos-cortos/cursos-de-innovacion/scrum/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa metodologías ágiles para la mejora de los procesos internos
Nombre del Curso	Personal Agility Certified

1. Situación Actual

No hay duda de que el mundo está cambiando rápido, la presión que las empresas viven hoy en día está en niveles nunca vistos. Las empresas, sin importar tamaño, están buscando crear soluciones no solo para los clientes actuales sino para las nuevas generaciones que ya se aproximan.

Vivimos en una época donde la flexibilidad, la adaptabilidad, el manejo de incertidumbre y el aprendizaje continuo se están tomando claves de éxito para sobrevivir en este entorno de alta competitividad.

Por otro lado, el paradigma predominante que lidera el día a día de nuestras organizaciones está en jaque. En este nuevo contexto que está emergiendo, la necesidad de realizar un cambio en la forma de pensar y hacer toma relevancia en las agendas de las organizaciones.

La agilidad se está convirtiendo en el camino a tomar, este camino no tiene recetas ni herramientas mágicas sino una serie de fundamentos, valores, principios y prácticas que cada organización tendrá que orquestar para lograr los cambios que su negocio requiere.

El Personal Agility Certified es un espacio para trabajar intensamente con uno mismo, algo que sin duda es clave para transformar en el marco de una organización, te ayuda a repensar donde estas y adonde quieres ir, te hace reflexionar sobre tu propósito y tus creencias, y le porque de las elecciones que fuiste tomando, pero a la vez te brinda herramientas para el autoconocimiento y percepción respecto de como afrontar la agilidad desde el plano personal.

Como cualquier metodología de trabajo nueva, debe ser comprendida y aceptada por todas las partes interesadas. El trabajo en equipo y la fijación de objetivos comunes son elementos clave para que la metodología agile funcione satisfactoriamente.

2. Objetivos

El curso de Personal Agility Certified propone enfocarte en tu evolución personal como protagonista, acompañar la transformación de otros, a partir de un cambio de mindset (mindflex) hacia una cultura ágil.

- Aprender los fundamentos, principios y prácticas para reconectar con lo que es importante para uno
- Desafiar las creencias,
- Redescubrirnos en este contexto de alta incertidumbre permitiéndonos experimentar y evolucionar a partir de nuestro propósito de valor,
- Conectar con los focos de valor de la organización
- Realizar una inmersión personal como puntapié inicial para clarificar qué decisiones tomar en cada uno de los dominios de transformación.



3. Duración y metodología

Duración: 16 horas (2 semanas)

Es requisito para participar de este curso haberse certificado en el curso de "Gestión de proyectos con metodologías ágiles", este curso es totalmente online, tiene horarios y fechas establecidas por lo que requiere organizarse minuciosamente.

4. Contenido

1. CONECTAR con el propósito
2. NAVEGAR la incertidumbre
3. APRENDER a aprender
4. ADAPTARSE a los cambios
5. DESAFIAR límites preestablecidos
6. EXPERIMENTAR constantemente
7. TOMAR decisiones por identidad
8. EVOLUCIONAR continuamente

5. Participantes

Líderes de macroprocesos y procesos clave que se hayan certificado en el curso "Gestión de proyectos con metodologías ágiles"

Se formará un grupo de 30 participantes como máximo.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 2,200 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/ 2,200.00
N° grupos	1
Total, costo del curso en el año	S/ 2,200.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://enterpriseagility.institute/cursos/personal-agility-certified/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa metodologías ágiles para la mejora de los procesos internos
Nombre del Curso	Team Agility Certified

1. Situación Actual

No hay duda de que el mundo está cambiando rápido, la presión que las empresas viven hoy en día está en niveles nunca vistos. Las empresas, sin importar tamaño, están buscando crear soluciones no solo para los clientes actuales sino para las nuevas generaciones que ya se aproximan.

Vivimos en una época donde la flexibilidad, la adaptabilidad, el manejo de incertidumbre y el aprendizaje continuo se están tomando claves de éxito para sobrevivir en este entorno de alta competitividad.

Por otro lado, el paradigma predominante que lidera el día a día de nuestras organizaciones está en jaque. En este nuevo contexto que está emergiendo, la necesidad de realizar un cambio en la forma de pensar y hacer toma relevancia en las agendas de las organizaciones.

La agilidad se está convirtiendo en el camino a tomar, este camino no tiene recetas ni herramientas mágicas sino una serie de fundamentos, valores, principios y prácticas que cada organización tendrá que orquestar para lograr los cambios que su negocio requiere.

El Team Agility Certified permite explorar todos los aspectos de la transformación organizacional a un nuevo paradigma de integración, colaboración, enfocado en el valor y las habilidades de sus integrantes, poniendo en práctica nuevos conceptos que en teoría parecen estar muy lejos de nuestro día a día, pero cuando lo vemos en profundidad nos damos cuenta que es posible aplicarlos a nuestra gestión y nos ayudan a ordenarnos y mantener el foco a ser mas eficientes, no solo a nosotros sino también al equipo de trabajo. Esta es una forma distinta de ver como evolucionan las empresas en este mundo VUCA.

Como cualquier metodología de trabajo nueva, debe ser comprendida y aceptada por todas las partes interesadas. El trabajo en equipo y la fijación de objetivos comunes son elementos clave para que la metodología agile funcione satisfactoriamente.

2. Objetivos

El curso de Team Agility Certified propone enfocarte en una perspectiva totalmente innovadora y ampliada de los equipos, un cambio de paradigma funcional al contexto actual.

- Aprender los fundamentos, principios y prácticas para potenciar equipos de trabajo, independientemente de las restricciones de jerarquías o niveles organizacionales,
- Generar una red de personas alineadas a un propósito de valor, donde la estructura "equipo" sea algo circunstancial no definitivo.

3. Duración y metodología

Duración: 16 horas (2 semanas)

Es requisito para participar de este curso haberse certificado en el curso de "Gestión de proyectos con metodologías ágiles", este curso es totalmente online, tiene horarios y fechas establecidas por lo que requiere organizarse minuciosamente.

4. Contenido

1. ENFOCARSE en el propósito de valor
2. ROMPER roles potenciando habilidades
3. ACORDAR niveles de interacción
4. GENERAR momentos de certidumbre
5. GESTIONAR el impacto comunicacional
6. BALANCEAR flexibilidad con estabilidad
7. MOTIVAR y RESOLVER conflictos de valor
8. TENSIONAR lo individual con lo colectivo

5. Participantes

Líderes de macroprocesos y procesos clave que se hayan certificado en el curso "Gestión de proyectos con metodologías ágiles"

Se formará un grupo de 30 participantes como máximo.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 2,200 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/ 2,200.00
N° grupos	1
Total, costo del curso en el año	S/ 2,200.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://enterpriseagility.institute/cursos/team-agility-certified/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa los ODS para alcanzar resultados positivos de manera responsable
Nombre del Curso	Curso Sostenibilidad empresarial y ODS

1. Situación Actual

En los últimos años, después de atravesar una de las mayores crisis económicas y financieras de la historia reciente, hemos sido testigos de la progresiva pérdida de confianza y credibilidad de la sociedad en las instituciones. Muchos se afanan en responsabilizar a los mercados o a la empresa de la situación, pero en realidad, detrás de las instituciones, de los mercados y de las empresas, sólo hay personas.

Es frecuente escuchar que la globalización es un concepto moderno, de consecuencias, si no negativas, al menos de dudosa bondad. Sin embargo, pocos saben que lo que realmente es nuevo es el entorno líquido que rodea a lo que hoy se considera el tercer periodo de globalización de la historia. La Globalización 3.0 se caracteriza por la globalización del individuo y de las operaciones que, junto con la aceleración de las comunicaciones y el florecimiento de las redes sociales, han volatilizado la inmunidad de las empresas a los boicots y presiones de la opinión pública.

En este nuevo entorno volátil, incierto, complejo y ambiguo, los gestores empresariales han de tomar en consideración factores económicos, sociales y medioambientales para garantizar la sostenibilidad empresarial y dar respuesta a las demandas de una sociedad más amplia, informada y coordinada.

Hoy en día, el manejo de conceptos como la gestión de riesgos no financieros, la creación de valor compartido, la gestión de grupos de interés, la innovación tecnológica sostenible, la economía circular, el reporte ASG, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la generación de impacto positivo, resultan imprescindibles para crear modelos competitivos de empresa.

El curso Sostenibilidad empresarial y ODS, está dirigido a personas con roles ejecutivos y dirigentes empresariales con funciones estratégicas en una organización, ya sea dentro o fuera del área de sostenibilidad, que deseen profundizar en todos los conceptos relativos al desarrollo sostenible y a la innovación en torno a esta materia.

2. Objetivos

Este curso te permitirá identificar dichas variables y conocer de primera mano las oportunidades empresariales que se esconden tras los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

3. Duración y metodología

Duración: 21 horas (7 semanas)

Metodología: El curso Sostenibilidad empresarial y los ODS tiene una duración de 21 horas. La metodología de estudio se divide en clases online y estudio personal a través del campus virtual.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

4. Contenido

- 0.- Introducción
- 1.- Globalización, retos del planeta y objetivos de desarrollo sostenible
- 2.- La empresa en la era del desarrollo sostenible
- 3.- Los ODS y el medio ambiente
- 4.- Los ODS y la sociedad
- 5.- Los ODS y la economía
- 6.- Los ODS y las alianzas
- 7.- La gestión de riesgos no financieros y oportunidades en la empresa

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se formará un equipo de 30 personas conformado por los líderes de los macroprocesos y subprocesos.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 250 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 250.00
N° grupos	1
Total, costo del curso en el año	S/. 250.00

Cada año se desarrollará 1 grupo de 30 participantes.

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://frdelpino.edu.es/courses/sostenibilidad-empresarial-y-ods/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa acciones de prevención frente a los efectos del cambio climático
Nombre del Curso	Curso Evaluación de Impacto Ambiental y Estrategias de Adaptación al Cambio Climático en las Organizaciones

1. Situación Actual

Saber realizar evaluaciones de impacto ambiental y aplicar estrategias de adaptación al cambio climático es fundamental para las empresas que desean aportar por la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Por ello, es imprescindible que los profesionales de los negocios encargados de su gestión cuenten con la cualificación necesaria para desarrollarse con éxito en este campo.

El curso está diseñado para que se analicen en detalle las causas, consecuencias y proyecciones del cambio climático y las acciones empresariales para mitigar los efectos de este. Así mismo, se profundizará en el procedimiento de una evaluación de impacto ambiental realizada durante las diferentes etapas de un proyecto, los factores y las variables ambientales, la valoración del inventario y las acciones preventivas y correctivas, lo que será fundamental para su aplicación en el trabajo diario.

2. Objetivos

El curso está diseñado para que los participantes puedan ponerse al día sobre las principales cuestiones en el ámbito de la gestión ambiental y el cambio climático que podrán aplicar, posteriormente, a su labor diaria.

- Conocer el marco normativo aplicable en referencia a la gestión energética, ambiental y a la sostenibilidad
- Realizar evaluaciones de impacto ambiental
- Desarrollar e implementar mejoras tanto ambientales como energéticas
- Saber aplicar las estrategias de adaptación al cambio climático desde el punto de vista el impacto ambiental más adecuado a la norma y a la situación actual
- Identificar y establecer estrategias empresariales para el cambio climático
- Abordar la normativa de evaluación del impacto ambiental y su aplicación en organizaciones, 06 tanto para proyectos como procesos
- Identificar y clasificar los factores a tener en cuenta para la evaluación de impacto ambiental
- Desarrollar acciones preventivas y correctoras del impacto ambiental
- Analizar los riesgos y oportunidades generados a partir del impacto ambiental
- Adquirir pautas para elaborar planes de adaptación al cambio climático

3. Duración y metodología

Duración: 150 horas (6 semanas, máximo 3 meses)



El Curso Evaluación de Impacto Ambiental y Estrategias de Adaptación al Cambio Climático en las Organizaciones, es un programa intensivo que prepara a los alumnos para afrontar retos y decisiones empresariales en el ámbito de la gestión ambiental. Su contenido está pensado para favorecer el desarrollo de las competencias directivas que permitan la toma de decisiones con un mayor rigor en entornos inciertos. A lo largo de 150 horas de estudio, el alumno multitud de casos prácticos mediante el trabajo individual, lo que le permitirá adquirir las habilidades necesarias para desarrollarte con éxito en su práctica diaria. Se trata, por tanto, de una auténtica inmersión en situaciones reales de negocio.

Este curso trata en profundidad diferentes áreas de la empresa y está diseñado para que los directivos conozcan la gestión ambiental y energética desde una perspectiva estratégica, internacional e innovadora. Un plan pensado para especialmente para los participantes, enfocado a su mejora profesional y que los prepara para alcanzar la excelencia en el ámbito de la adaptación de las compañías al cambio climático. Un programa que entiende sus necesidades y las de su empresa mediante un contenido innovador basado en las últimas tendencias, y apoyado por la mejor metodología educativa y un claustro excepcional, que les otorgará competencias para resolver situaciones críticas de forma creativa y eficiente. Se trata de un curso que se realiza en 6 semanas y de distribuye en 1 módulo.

Todos los materiales y sesiones se realizan en el campus virtual.



4. Contenido

Módulo 1. Evaluación de Impacto ambiental y estrategias de adaptación al cambio climático

- 1.1. *Estrategias empresariales para el cambio climático*
 - 1.1.1. Efecto invernadero y cambio climático. Causas y consecuencias
 - 1.1.2. Proyecciones del cambio climático
 - 1.1.3. La acción empresarial contra el cambio climático. Hoja de ruta para la integración del cambio climático en la empresa
- 1.2. *Evaluación de impacto ambiental. Ley 21/2013*
 - 1.2.1. La evaluación de impacto ambiental
 - 1.2.2. Procedimiento administrativo del análisis de impacto ambiental
 - 1.2.3. Proyectos sometidos a Evaluación Ambiental
- 1.3. *Identificación y clasificación de factores ambientales*
 - 1.3.1. Catálogo ambiental. Variables ambientales
 - 1.3.2. Búsqueda de información e inventario ambiental
 - 1.3.3. Valoración del inventario
- 1.4. *Evaluación y valoración de impactos ambientales de un proyecto*
 - 1.4.1. Análisis ambiental de un proyecto
 - 1.4.2. Situación pre-operacional
 - 1.4.3. Fase de construcción, explotación y abandono
 - 1.4.4. Métodos cuantitativos
- 1.5. *Medidas preventivas y correctoras*
 - 1.5.1. Acciones preventivas
 - 1.5.2. Acciones correctivas
 - 1.5.3. Acciones compensatorias
- 1.6. *Programa de vigilancia ambiental*
 - 1.6.1. PVA
 - 1.6.2. Objetivos y Estructura de un PVA
 - 1.6.3. Fases de elaboración de un PVA
- 1.7. *Evaluación ambiental estratégica*
 - 1.7.1. Contexto normativo europeo (directiva 2001/42/CE)
 - 1.7.2. Modalidades de integración de la dimensión ambiental
 - 1.7.3. Evaluación ambiental en las fases del programa
- 1.8. *Plan Nacional de adaptación al cambio climático*
 - 1.8.1. El cambio climático: impactos y riesgos
 - 1.8.2. Objetivos del Plan Nacional de Adaptación al Cambio climático 2021-2030
 - 1.8.3. Objetivos por ámbitos de trabajo
- 1.9. *Análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático*
 - 1.9.1. Normativa relacionada con riesgos ambientales
 - 1.9.2. Análisis y evaluación de riesgos ambientales
 - 1.9.3. Gestión del riesgo

- 1.10. *Desarrollo de planes de adaptación al cambio climático para organizaciones*
- 1.10.1. Adaptación al cambio climático
 - 1.10.2. Evaluación de la vulnerabilidad al cambio climático
 - 1.10.3. Metodología de priorización de medidas de adaptación al cambio climático

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se formará un equipo de 30 personas conformado por los líderes de los macroprocesos y subprocesos.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo del curso es 1,628 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 1,628.00
N° grupos	1
Total inversión	S/. 1628.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://www.techtitute.com/us/es/escuela-de-negocios/diplomado/evaluacion-impacto-ambiental-estrategias-adaptacion-cambio-climatico-organizaciones>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La EPS Implementa los ODS para alcanzar resultados positivos de manera responsable
Nombre del Curso	Objetivos de Desarrollo Sostenible para las empresas

1. Situación Actual



Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son un acuerdo global de prioridades del desarrollo económico, social y ambiental que dan foco a los diferentes actores públicos, privados y organizaciones del tercer sector. Adicional, son un marco de referencia para trazar políticas de gobierno, estrategias empresariales y colaboraciones entre actores para alinear esfuerzos y comunicar avances sobre aspiraciones compartidas.

Los ODS también sensibilizan a empresarios, inversionistas, consumidores, ONGs, e instituciones públicas sobre las dimensiones ambiental y social, y se trata de una tendencia que influye de manera permanente y definitiva en los negocios y procesos de desarrollo, y que hace evolucionar las estrategias de sostenibilidad en las organizaciones.

En conclusión, se trata de nuevas oportunidades y estrategias de sostenibilidad que integran perspectivas sociales, ambientales y económicas tales como: la economía circular, la ecología industrial, producción más limpia, el desarrollo de eco-innovaciones, tecnologías limpias, consumidores sostenibles, negocios inclusivos, cadenas de abastecimiento sostenible, compras públicas verdes, fondos de inversión ambiental y responsabilidad extendida del productor, entre otros.



2. Objetivos

Los objetivos del curso son:

- Entender qué es el desarrollo sostenible y cuál es su relación con el contexto en el que operan las empresas
- Identificar herramientas que permiten alinear la operación del negocio con las contribuciones a la agenda de los ODS.
- Analizar la empresa desde la óptica del desarrollo sostenible, para garantizar su compromiso con la agenda de ODS y su sostenibilidad en el tiempo.

3. Duración y metodología

Duración: 16 horas (4 semanas)

El curso es 100% online y se desarrolla en la plataforma de la Universidad de los Andes de Colombia en convenio con Coursera la mayor plataforma de formación online, para el aprendizaje se tiene presentaciones magistrales virtuales, material de lectura para profundizar y test.

4. Contenido

Módulo 1: Fundamentos de ODS - Conectando con la Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

Módulo 2: ODS en el Ámbito Empresarial - Priorizar para incorporar

Módulo 3: Formación de formadores - Divulgar para la acción

Sesión final de presentación de proyectos

5. Participantes

Dado que es una oferta de Servir, tiene coste cero, pudiendo los interesados inscribirse, de cumplir con los requisitos académicos el participante recibirá un certificado.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
Nº grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://live.eventtia.com/es/7395>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Proceso de Comunicación e Imagen institucional, Informática
Línea de Acción	La empresa desarrolla habilidades digitales para mejorar la comunicación interna y externa con sus stakeholders,
Nombre del Curso	Community Manager

1. Situación Actual



El marketing y la comunicación digital crecen a diario producto de las nuevas necesidades del consumidor y, se ha evidenciado durante la pandemia, en donde ha representado un rol de gran importancia, la relación cara a cara fue desplazada por la virtual y de esta manera todos aquellos que no tenían redes sociales o página web, quedaron desactualizados. La necesidad presentada durante los tiempos de la pandemia no es una exageración, ya que, si su rol era importante para para construir y gestionar la marca en el entorno digital en un grupo de nuestros clientes, durante la crisis sanitaria fue responsable de mantener una relación cercana con los clientes e incluso en la mayoría de los casos, tuvo que armar comunidades digitales que hasta ese momento eran inexistentes.



Los trabajadores ahora deben tener habilidades técnicas para poder realizar un trabajo eficiente, más aún en un contexto de pandemia como el que vivimos, creo que no basta con conocer las plataformas digitales, sino que también es muy relevante que cuente con habilidades blandas, es decir, que sea oportuno, que sepa leer entre líneas, que logre relacionar lo que está pasando afuera con los objetivos de la empresa, que tenga buenas relaciones interpersonales e idealmente un amplio capital cultural. También es importante que tenga una excelente comprensión de lectura y redacción para poder interactuar adecuadamente con las personas.

En los inicios de la pandemia obligaron a muchos a cerrar sus puertas, y tuvieron que reingeniarse migrando a plataformas de internet, donde es posible llegar a un mayor público mediante nuevos modelos, así como gestionar con aquellos que ya son clientes; La pandemia ha acelerado la necesidad de digitalización en las empresas. En términos de marketing digital, éste se ha visto enfrentado a la necesidad de hacer un giro desde lo comercial hacia lo social. Toman relevancia las campañas con sentido y se valoran las marcas que son un aporte a la sociedad y juegan un rol importante para ayudar a la población durante la pandemia

La digitalización llegó para quedarse y las estrategias virtuales serán parte de la nueva normalidad. Si bien en algún momento el intercambio físico podría volver a ser como antes, el mundo seguirá manejando los dispositivos digitales, y las empresas tendrán que seguir marcando pauta desde las Redes sociales, para así no perder la fidelidad con los clientes que ganaron en este tiempo ni la oportunidad de llegar a nuevos clientes.

Cada vez son más importantes las redes sociales en las estrategias de marketing digital en las empresas u organizaciones. Por este motivo, resulta importante que el personal se encuentre a la vanguardia contando con el conocimiento para hacerle frente a la modernidad.

El mayor desafío de hoy es ser más estratégicos y no quedarse sólo en lo táctico. Creo que eso les permitirá validar el trabajo dentro de las organizaciones y mantenerse a la vanguardia.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico y práctico para dominar las habilidades esenciales de un Community Manager, como el desarrollo de contenidos y uso de la analítica para mejorar constantemente la experiencia del cliente; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Identificar la brecha entre la situación actual de la organización y el estado futuro que quiere alcanzar.
- Planificar la comunicación al interior como con el exterior de la institución.
- Monitorear los resultados.
- Mejorar los servicios de atención al cliente. Muchas veces los canales sociales se convierten en canales de atención al cliente.

3. Duración y metodología

Duración: 08 sesiones (34 horas) (3 semanas)

La metodología de estudio se divide en clases online en vivo en el aula virtual, en las que estarán disponibles las lecturas y presentaciones del curso.

Hay un total de 8 sesiones online programadas, cada una dura 4.25 horas. Estas clases están dirigidas por un docente experto, Máster en Dirección de Comunicación Empresarial y Corporativa por la Universidad de Barcelona, España. Los alumnos se deberán de conectarse a la hora establecida y del modo que se les informe a estas clases. Una vez conectado podrá escuchar al docente.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las lecturas y presentaciones del curso.

4. Contenido

- Sesión 1: Plan estratégico de comunicación en redes sociales
- Sesión 2: Gestión y optimización de canales digitales – Facebook
- Sesión 3: Gestión y optimización de canales digitales – Instagram
- Sesión 4: Workshop: Business Manager (Facebook e Instagram)
- Sesión 5: Gestión publicitaria en redes sociales – Facebook e Instagram Ads
- Sesión 6: Gestión de reputación online en redes sociales
- Sesión 7: Oportunidades en otras redes sociales
- Sesión 8: Presentación de proyectos finales

5. Participantes

- Integrantes del proceso de comunicación e imagen institucional

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de seiscientos veinte con 00/100 soles.



Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 720.00
N° grupos	1
Total inversión	S/. 720.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://ipm.com.pe/curso-community-manager/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La empresa desarrolla habilidades digitales para mejorar su comunicación, rendimiento, eficacia y eficiencia de sus procesos
Nombre del Curso	Teletrabajo: Liderazgo y Gestión de Equipos Remotos

1. Situación Actual



A medida que las organizaciones empiezan a imaginarse un futuro post pandémico, muchas están planeando un modelo virtual híbrido que combina el trabajo remoto con tiempo en la oficina.

Muchos trabajadores remotos se sienten ansiosos y agotados, los líderes deben abordar las fuentes de la ansiedad de su fuerza laboral, las propuestas de mejora de productividad pueden resultar insostenibles hacia el futuro, pues se sabe que la ansiedad reduce la satisfacción laboral, afecta negativamente las relaciones interpersonales con los colegas y disminuye el desempeño laboral.

Liderar y gestionar equipos remotos es un reto y una oportunidad para desarrollar nuevas capacidades y competencias de los miembros de la organización, el directivo debe apoyarse en sus colaboradores y entender que la distancia física no implica un descenso en la producción si se toman las medidas adecuadas; el liderazgo en tiempos de incertidumbre debe reforzar la comunicación, pues los trabajadores pueden sentirse desamparados debiendo a la vez asegurar de otorgarles todas las herramientas para que ejecuten sus labores.

El teletrabajo suprime la interacción informal presente en la oficina. Algunos colaboradores podrían verse desmotivados ante esta nueva situación, a tal punto que sienten menos pertenencia a la empresa o consideran abandonar la misma; sin embargo, se debe contrarrestar el concepto de liderazgo no ha perdido ni puede perder los fundamentos, pero sí evolucionar, adaptándose a nuevos conceptos como la digitalización, inteligencia emocional, estrategia disruptiva y comunicación efectiva. Por tal motivo, es un momento crucial, en el que los equipos de trabajo necesitan de líderes con herramientas, visión y enfoque humano para ser productivos aún desde casa.

La pandemia provocada por el Covid-19 ha ampliado los repertorios, las organizaciones, los equipos y las personas experimentarán más con el trabajo virtual; la preparación con herramientas de dirección y liderazgo para la toma de decisiones que logren sacar a las empresas de la crisis resulta fundamental; se debe buscar impulsar el desarrollo integral del directivo, a fin de contribuir positivamente en los miembros de sus organizaciones y en la comunidad; generando agudeza profesional, eficacia económica y competencia innovadora además de un enfoque directivo humanístico y global, lo que asegura gestiones altamente competentes con resultados trascendentales para la institución, que repercute en el futuro del país.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico y práctico para dominar las habilidades esenciales de Liderazgo y Gestión de equipos remotos, como el desarrollo de contenidos y uso de la analítica para mejorar constantemente la experiencia del cliente; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:



- Identificar la brecha entre la situación actual de la organización y el estado futuro que quiere alcanzar.
- Los trabajadores podrán dominar nuevas habilidades y herramientas de inteligencia emocional, comunicación efectiva, técnicas para detectar un alto potencial.
- Mejorar las metodologías de evaluación de desempeño remoto.

3. Duración y metodología

Duración: 06 sesiones (3 horas)

La metodología de estudio es online en vivo en el aula virtual, en las que estarán disponibles las clases grabadas para consulta, en la plataforma **Blackboard Collaborate** (educación sincrónica).

Hay un total de 06 sesiones online programadas, cada una dura 3 horas. Estas clases están dirigidas por un docente experto. Los alumnos se deberán de conectarse a la hora establecida y del modo que se les informe a estas clases. Una vez conectado podrá escuchar al docente.

Por otro lado, el alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las lecturas y presentaciones del curso.

4. Contenido

Los contenidos que se brinde generaran que los trabajadores sean capaces de aprender y dominar nuevas habilidades y herramientas:

- Inteligencia emocional para gestionar la incertidumbre
- Comunicación efectiva y capacidad de escucha
- Herramientas de gestión y canales de comunicación
- Generación de vínculos, influencia y reconocimiento
- Estrategias de reconocimiento e incentivos para motivar
- Efecto priming y neuronas espejo / Técnicas para detectar un high potential
- Técnicas para la gestión del tiempo
- Empoderamiento y autonomía
- Metodologías de evaluación de desempeño remoto
- Técnicas de acondicionamiento y productividad desde casa

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Se formará un grupo de 30 participantes.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow



-Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 476 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 476.00
Nº grupos	1
Total	S/. 476.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://isil.pe/ed-ejecutiva/cursos-cortos/cursos-de-gestion-del-talento/liderazgo-gestion-equipos-remotos/>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La empresa desarrolla habilidades digitales para mejorar su comunicación, rendimiento, eficacia y eficiencia de sus procesos
Nombre del Curso	Analytics en las organizaciones

1. Situación Actual

Frente a la creciente disponibilidad de datos y la rápida transformación digital se hace más indispensable que las organizaciones desarrollen una inteligencia analítica que apalanque su diferenciación en el mercado mediante la toma de decisiones basada en el conocimiento dinámico de sus consumidores y procesos.

Es tiempo de que las organizaciones tomen mejores decisiones tácticas, estratégicas y operacionales para cumplir con sus metas, Analytics es una herramienta clave para la toma de decisiones en este mundo VUCA (volátil, incierto, complejo y ambiguo).

Adicionalmente, el analytics permite ver los resultados que va logrando la empresa, los compara con las metas establecidas y establece una nueva estrategia acorde con los resultados obtenidos.

2. Objetivos

El curso Analytics en las Organizaciones invita a adquirir conceptos y habilidades para el diagnóstico e implementación de una estrategia basada en analítica de datos tomando en cuenta las dimensiones humanas, organizacionales y tecnológicas de la organización. El curso tiene 5 módulos que permitirán al personal de EPS Moquegua S.A.:

- Comprender el concepto de analítica de datos (analytics) y su relevancia en las organizaciones.
- Conocer casos de éxito de implementación de estrategias basadas en analítica de datos
- Identificar cómo los diferentes niveles de madurez en analítica de datos pueden contribuir a mejorar la competitividad de una organización.
- Aplicar herramientas para diagnosticar la competitividad analítica de una organización y trazar una hoja de ruta para que la organización se convierta en un competidor analítico.
- Identificar los recursos organizacionales, tecnológicos y humanos necesarios para alcanzar los distintos niveles de madurez analítica.
- Reconocer aspectos básicos de gobernabilidad de datos y la estructuración de equipos de analítica.

3. Duración y metodología

Duración: 19 horas (4 semanas)

El curso es 100% online y se desarrolla en la plataforma de la Universidad de los Andes de Colombia en convenio con Coursera la mayor plataforma de formación online, para el aprendizaje se tiene presentaciones magistrales virtuales, material de lectura para profundizar y test.

4. Contenido

Los contenidos que se brinde generaran que los trabajadores sean capaces de aprender y dominar nuevas habilidades y herramientas:

- Bienvenida al curso
- Analytics en los sistemas organizacionales
- Competitividad e inteligencia analítica en las organizaciones
- Analytics en procesos internos y externos
- Desarrollar capacidades analíticas dentro de la organización

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
 - Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
 - Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
 - Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo
- Podrán todos los interesados en adquirir las competencias digitales de análisis de datos

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
N° grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://live.eventtia.com/es/dfb0c>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	La empresa desarrolla habilidades digitales para mejorar su comunicación, rendimiento, eficacia y eficiencia de sus procesos
Nombre del Curso	Análítica de procesos. Optimización desde los datos

1. Situación Actual

El entorno empresarial y de innovación requiere y requerirá cada vez más profesionales capaces de conectar los datos con el análisis de procesos. Esta habilidad posibilita formas inteligentes de entender y mejorar continuamente la cambiante operación de las empresas: las mantiene vivas y competitivas. La analítica de procesos proporciona información acerca de la eficiencia de los procesos de negocio, lo cual cambia el enfoque a los líderes de proceso para tomar decisiones sobre cómo hacer evolucionar el comportamiento y métricas del proceso basados en datos y no solo intuición.

El curso provee métodos y herramientas de fácil uso y apropiación, los cuales pueden ser aplicados para el entendimiento y mejoramiento de procesos en cualquier dominio de negocio y tecnología. Para ello, se explican diferentes técnicas de análisis de procesos soportadas en herramientas de minería y simulación de procesos. Estas herramientas presentan un crecimiento acelerado de apropiación empresarial por la proliferación de datos que se generan a través de nuevos canales digitales y entornos interconectados.

2. Objetivos

El curso Analytics en las Organizaciones invita a adquirir conceptos y habilidades para el diagnóstico e implementación de una estrategia basada en analítica de datos tomando en cuenta las dimensiones humanas, organizacionales y tecnológicas de la organización. El curso tiene 5 módulos que permitirán al personal de EPS Moquegua S.A.:

- Comprender el concepto de analítica de datos (analytics) y su relevancia en las organizaciones.
- Conocer casos de éxito de implementación de estrategias basadas en analítica de datos
- Identificar cómo los diferentes niveles de madurez en analítica de datos pueden contribuir a mejorar la competitividad de una organización.
- Aplicar herramientas para diagnosticar la competitividad analítica de una organización y trazar una hoja de ruta para que la organización se convierta en un competidor analítico.
- Identificar los recursos organizacionales, tecnológicos y humanos necesarios para alcanzar los distintos niveles de madurez analítica.
- Reconocer aspectos básicos de gobernabilidad de datos y la estructuración de equipos de analítica.

3. Duración y metodología

Duración: 11 horas (4 semanas)

El curso es introductorio ofreciendo variedad de ejemplos y ejercicios prácticos para ser analizados con un conjunto de datos de referencia. Los estudiantes podrán encontrar diferentes recursos como videos, lecturas, actividades y cuestionarios; los cuales buscan que el estudiante afiance y aplique los conocimientos que provee el curso.

En los tutoriales y ejercicios prácticos del curso usaremos una herramienta de minería de procesos llamada Apromore, la cual se puede acceder desde cualquier navegador web. Si desea usar otra herramienta de minería de procesos, puede hacerlo libremente dado que en cualquiera de ellas se pueden implementar las diferentes capacidades de analítica de forma similar usando el mismo insumo de datos (un log de eventos de proceso). Este curso está pensado para personas de diferentes disciplinas que quieren adentrarse en el mundo de la analítica de procesos, profesionales de negocio y tecnología que desean analizar el comportamiento de los procesos a partir de los datos e identificar posibilidades de cambio para el mejoramiento de estos.

Este curso está pensado para personas con por lo menos un título de pregrado y es deseable que los estudiantes cuenten con conocimientos de modelamiento de procesos.

El curso es 100% online y se desarrolla en la plataforma de la Universidad de los Andes de Colombia en convenio con Coursera la mayor plataforma de formación online, para el aprendizaje se tiene presentaciones magistrales virtuales, material de lectura para profundizar y test.



4. Contenido

Los contenidos que se brinde generaran que los trabajadores sean capaces de aprender y dominar nuevas habilidades y herramientas:

- Introducción al curso
- Módulo 1: Conectando los datos con los procesos de negocio
- Módulo 1: Conectando los datos con los procesos de negocio
- Módulo 3: Explotando capacidades analíticas en los procesos
- Módulo 4: Transformando los procesos
- Cierre del curso

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos gerencial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos operacional
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos Comercial
- Líderes del macroproceso, proceso y subprocesos administrativo

Podrán todos los interesados en adquirir las competencias digitales de análisis de datos, clave en la gestión del SIG

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00

N° grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://live.eventtia.com/es/f5fe>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	Los macroprocesos implementan metodologías de mejora continua de procesos internos
Nombre del Curso	Taller: Gestión, mejora y rediseño de procesos

1. Situación Actual



En la actualidad la mejora continua de la calidad es un elemento recurrente en muchas empresas, que aspiran a alcanzar un nivel de excelencia en sus procesos internos y en los modelos de producción, diseño y comercialización de sus productos o servicios.

Mejorar continuamente es sinónimo de supervisar, controlar, documentar e intervenir cuando los procesos lo requieran. Bajo este modelo de mejora continua de la calidad, acción y supervisión son dos elementos compatibles y, sobre todo complementarios.

La calidad, la productividad, la rentabilidad, la satisfacción de los clientes y la imagen de una empresa dependen en gran medida de la formación, la coordinación y la motivación de sus colaboradores; para que una empresa funcione adecuadamente es preciso que las personas que la integran sepan, quieran y puedan trabajar de forma adecuada.

Por tanto, en la actualidad, se asume que el principal activo de cualquier organización radica en las personas; pues una inadecuada gestión de personas puede provocar innumerables problemas que perjudican el desempeño de una organización:

- Falta de motivación
- Indefinición de responsabilidades
- Falta de formación / información
- Falta de comunicación interna
- Falta de cooperación
- Falta de coordinación
- Conflictos de intereses

Cualquier iniciativa de cambio debe desarrollarse con el imprescindible liderazgo de la Dirección y con un compromiso de continuidad. Iniciar un cambio y crear expectativas que luego no se cumplan puede provocar frustraciones y empeorar la situación de partida.

La implantación debe realizarse con profesionalidad y tras un adecuado diagnóstico que permita seleccionar las herramientas adecuadas a cada circunstancia (una sola o una combinación de varias de ellas).

Entonces, el implementar una política de mejora continua, brindando soporte de capacitación generará una visión que permita percibir los posibles escenarios futuros, adoptando métodos de administración adecuados a las nuevas circunstancias, brindando a la empresa mejorar el servicio a nuestros clientes internos como externos.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias del personal de EPS Moquegua S.A. otorgando herramientas y técnicas en materia de mejora continua; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Aprender a liderar procesos
- Mejorar procesos
- Rediseñar procesos de Sistemas Integrados de Gestión

3. Duración y metodología

Duración: 16 horas (2 semanas)

La metodología del curso es asincrónica y se dictará 100% de manera virtual, con clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

Aplicación de Casos de Estudios y Talleres

Estas clases están dirigidas por profesionales – tutores, que brindarán capacitación en aplicación de casos de estudios y talleres de manera virtual.

4. Contenido

1. Módulo 01.- Enfoque de procesos
2. Módulo 02.- Compresión y gestión de las interrelaciones
3. Módulo 03.- Caracterización de procesos
4. Módulo 04.- Mejoramiento de procesos

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo del curso es 1,680 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 420.00
Nº grupos	4
Total inversión	S/. 1,680.00

Se formarán tres grupos de 30 participantes de cada macroproceso por separado.

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://web.kaizen-certification.com/2022/01/26/11vo-curso-taller-gestion-mejora-y-rediseño-de-procesos/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	Los macroprocesos implementan mejoras de comunicación y monitoreo de procesos internos
Nombre del Curso	Comunicación de Evidencias de Monitoreo y Evaluación

1. Situación Actual



El curso se enmarca en por lo menos dos principios de la gestión pública de la calidad contenidos en la "Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública" del CLAD: principio de continuidad en la prestación de servicios, que propone que los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio. Y el principio de evaluación permanente y mejora continua que propone que una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas.

El curso está orientado a que los participantes comprendan y apliquen estrategias para comunicar evidencias provenientes del Monitoreo y la Evaluación (M&E), a las instancias decisoras, en sus respectivos sectores, con la finalidad de retroalimentar el diseño y el proceso de implementación de políticas públicas, de planes, programas y proyectos de desarrollo, que redundarán en prestar un mejor servicio al ciudadano.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias del personal de EPS Moquegua S.A. para mejorar la comunicación y monitoreo de los procesos internos logran desarrollar las siguientes competencias:

- Identificar los fundamentos de la comunicación y del uso de la evidencia provenientes del monitoreo y evaluación, así como, desarrollar la capacidad para analizar el contexto e identificar ventanas de oportunidad como base para la construcción del plan de comunicación.
- Identificar los componentes del plan de comunicación, así como seleccionar y utilizar canales y herramientas de comunicación, para aplicarlos en el plan de manera estratégica según audiencias.
- Seleccionar y proponer estrategias y tácticas de comunicación para alcanzar las metas y objetivos previstos en el plan de comunicación.
- Proponer un plan de comunicación, considerando el contexto y las audiencias para apoyar la toma de decisiones informada y oportuna a fin de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.

3. Duración y metodología

Duración: 32 horas (4 semanas)

La metodología del curso es asincrónica y se dictará 100% de manera virtual, con clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

La metodología propuesta es teórica-práctica orientada a aplicar lo aprendido en las actividades académicas y en el espacio laboral. Se enmarca en la corriente de Aprendizaje constructivista y en el enfoque socio cognitivo del aprendizaje. El participante es el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se promueve el aprendizaje significativo y la construcción cooperativa del conocimiento.

Se utilizan estrategias de aprendizaje que ayudan al participante a construir conocimientos a partir de su propia experiencia. Para ello se aplican estrategias como: el estudio de casos dando oportunidad para que los participantes se involucren en la resolución del caso a través del análisis de los elementos teóricos propuestos en las sesiones de aprendizaje, árboles de decisiones (simulador) con cuatro alternativas de respuesta, gráficos, ejemplos cotidianos y tecnología multimedia (audio, video, imágenes, links).

4. Contenido

Módulo 1: Fundamentos sobre el uso de la evidencia para la construcción del plan de comunicación de monitoreo y evaluación

Módulo 2: Canales y herramientas para comunicar evidencias

Módulo 3: Estrategias de comunicación para el uso de la evidencia

Módulo 4: Elaboración de un plan de comunicación de evidencia de monitoreo y evaluación

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos

Dado que el curso es ofrecido por la Escuela Nacional de administración Pública no tiene costo alguno, pudiendo inscribirse todos los interesados y optar por su diploma.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo del curso es 0 y 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
N° grupos	
Total inversión	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://aulavirtual.enap.edu.pe/login/index.php>

<https://www.enap.edu.pe/wp-content/uploads/2021/06/Sumilla-Curso-MOOC-Comunicaci%C3%B3n-Evidencias-ENAP-SERVIR.pdf>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	Los macroprocesos implementan mejoras de comunicación y monitoreo de procesos internos
Nombre del Curso	Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

1. Situación Actual

Las entidades de la administración pública suelen ver los reclamos ciudadanos como impresiones negativas que se solucionan solo con una respuesta y no toman en cuenta que ese reclamo es una oportunidad para mejorar y optimizar los servicios y bienes que brindan a la sociedad.

Es precisamente por esto que la gestión de reclamos es uno de los ejes primordiales en el proceso de modernización de la gestión del Estado, pues permite identificar e implementar herramientas y acciones orientadas a la mejora continua de las entidades públicas.

El curso está orientado a que los participantes comprendan los contenidos y alcances del Decreto Supremo n° 007-2020- PCM, y puedan realizar un óptimo registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias del personal de EPS Moquegua S.A. para mejorar la comunicación y monitoreo de los procesos internos logran desarrollar las siguientes competencias:

- Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas para una mejor gestión de reclamos, atendiendo de forma eficiente y oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos y ciudadanas
- Aprender a utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones
- Brindar un mejor servicio a la ciudadanía, de acuerdo con el modelo para la gestión de la calidad de servicios.

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (3 semanas)

La metodología del curso es asincrónica y se dictará 100% de manera virtual, con clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

La metodología propuesta es teórica-práctica orientada a aplicar lo aprendido en las actividades académicas y en el espacio laboral. Se enmarca en la corriente de Aprendizaje constructivista y en el enfoque socio cognitivo del aprendizaje. El participante es el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se promueve el aprendizaje significativo y la construcción cooperativa del conocimiento.

Se utilizan estrategias de aprendizaje que ayudan al participante a construir conocimientos a partir de su propia experiencia. Para ello se aplican estrategias como: el estudio de casos dando oportunidad



para que los participantes se involucren en la resolución del caso a través del análisis de los elementos teóricos propuestos en las sesiones de aprendizaje, árboles de decisiones (simulador) con cuatro alternativas de respuesta, gráficos, ejemplos cotidianos y tecnología multimedia (audio, video, imágenes, links).

4. Contenido

Módulo 1: Introducción a la gestión de reclamos en el marco del modelo para la gestión de la calidad del servicio.

Módulo 2: La plataforma digital Libro de Reclamaciones: Usos y funciones.

Módulo 3: Etapas, seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos.

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos

Dado que el curso es ofrecido por la Escuela Nacional de administración Pública no tiene costo alguno, pudiendo inscribirse todos los interesados y optar por su diploma.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo del curso es 0 y 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
N° grupos	
Total inversión	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://aulavirtual.enap.edu.pe/login/index.php>

<https://www.enap.edu.pe/wp-content/uploads/2021/07/Curso-MOOC-Gesition-Reclamos-Administracion-Publica-2021-ENAP-SERVIR.pdf>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	Los macroprocesos implementan mejoras de comunicación y monitoreo de procesos internos
Nombre del Curso	Monitoreo y evaluación de los programas públicos (Plan de Capacitación)

1. Situación Actual

El monitoreo y la evaluación son fundamentales para construir una base global fuerte de evidencia en todo lo relacionado con la gestión de la EPS. A nivel global, es una herramienta para identificar y documentar programas y enfoques exitosos y hacer seguimiento de su progreso hacia la obtención de indicadores comunes de proyectos relacionados. El monitoreo y la evaluación forman las bases para fortalecer la comprensión de los muchos factores de niveles múltiples que yacen detrás de la gestión de la EPS.

A nivel de programa, el propósito del monitoreo y la evaluación es hacer seguimiento sistemático a la implementación y los productos, y medir la eficacia de los programas. Ayuda a determinar exactamente cuándo un programa está bien encaminado y cuándo es necesario introducir cambios. El monitoreo y la evaluación forman la base para modificar las intervenciones y determinar la calidad de las actividades que se realizan.

Este curso aportará herramientas y saberes para dar los primeros pasos en materia de monitoreo y evaluación de los programas públicos. De esa manera, se podrá enriquecer en la propia práctica laboral, al asegurar que las políticas, programas y plan de capacitación que se gestiona se orienten, efectivamente, a la generación de un mayor valor público.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico práctico para que se pueda realizar el monitoreo y evaluación del plan de capacitación; sin embargo, también el contenido aplica a todos las políticas planes e instrumentos de gestión de la EPS Moquegua S.A.; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Entender las modalidades de creación de valor a partir de las políticas y los programas públicos, reconstruyendo la "cadena de valor público"
- Clasificar los sistemas de monitoreo de acuerdo con características político-institucionales, elaborando preguntas "inteligentes" para el seguimiento
- Conocer los tipos de evaluación de acuerdo a los criterios, preparando preguntas orientadoras y lineamientos generales para la realización de distintos tipos de evaluaciones: evaluación ex ante, de procesos, de resultados y de impacto

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (4 semanas)



El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Para completar las lecturas y actividades individuales calculamos que se necesitan de 10 a 12 horas semanales (en cualquier horario a cualquier día) antes del cierre de la semana que por lo general son los lunes a las 24 h del aula. Tenga presente que algunos cursos tienen actividades grupales por lo que será necesario trabajar en ellas considerando el tiempo de sus compañeros de equipo. El curso igualmente cuenta con un cuestionario de capacidades previas y posteriores. El resultado de dichas evaluaciones no afecta la nota final del curso.

4. Contenido

Modulo 1. ¿De qué manera el monitoreo y la evaluación pueden mejorar la gestión de los programas públicos?

Modulo 2. ¿Cómo estructurar un sistema de monitoreo para programas públicos?

Modulo3. ¿Qué información clave aportan los diferentes tipos de evaluación a los programas públicos?

5. Participantes

-Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos en general

El curso está dirigido a los responsables de RR.HH., pero también pueden participar los líderes de macroprocesos y procesos que poseen responsabilidades en el diseño, ejecución y evaluación de políticas, programas y/o proyectos que proponen contribuir a un desarrollo social, eficaz, eficiente, equitativo y sostenible.

6. Equipamiento

-Computadora

-Datashow o TV 62 pulgadas

-Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 320 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 320.00
N° grupos	1
Total, costo del curso en el año	S/. 320.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://cursos.iadb.org/es/indes/monitoreo-y-evaluaci-n-de-los-programas-p-blicos>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	El macroproceso administrativo implementa mejoras de las condiciones laborales de acuerdo con las normas internacionales
Nombre del Curso	Introducción a las normas internacionales del trabajo

1. Situación Actual

El Centro de Turín lleva a cabo actividades de desarrollo de capacidades para promover la ratificación y fortalecer la aplicación de las normas internacionales del trabajo que cubren todos los asuntos relacionados con el trabajo.

Las normas internacionales del trabajo establecen las normas sociales mínimas básicas que garantizan la igualdad de condiciones en la economía mundial y repercuten en la vida de las personas.

Están respaldados por un sistema de supervisión único y multidimensional, que garantiza que los Estados miembros los apliquen en la ley y en la práctica.

Este curso en línea tiene como objetivo proporcionar a un público no especializado una comprensión básica de las normas internacionales del trabajo (NIT) como instrumentos importantes que responden a los patrones cambiantes del mundo del trabajo, para la protección de los trabajadores y teniendo en cuenta las necesidades de sostenibilidad. empresas.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico práctico para que se pueda conocer y entender la importancia de las normas internacionales del trabajo para garantizar la igualdad de condiciones en la economía mundial y que repercuten en la vida de las personas; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Comprender las normas internacionales del trabajo, como instrumentos de protección de los trabajadores ante los cambios del entorno y la necesidad de la búsqueda de la sostenibilidad.

3. Duración y metodología

Duración: 1 hora

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Para completar las lecturas y actividades individuales calculamos que se necesitan de 1 hora (en cualquier horario a cualquier día). El curso igualmente cuenta con un cuestionario de capacidades previas y posteriores. El resultado de dichas evaluaciones no afecta la nota final del curso, se otorga certificado.

4. Contenido

1. Comprensión de las normas internacionales del trabajo, las razones de su desarrollo, su relevancia y como se utilizan en la actualidad
2. Comprensión de cómo se adoptan y promueven las normas internacionales del trabajo y cómo se supervisa su aplicación
3. Conocimiento de las materias cubiertas por las normas internacionales del trabajo y su contenido

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores, funcionarios de EPS Moquegua S.A., dado que el curso es gratuito, todos pueden participar

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/ 0.00
Nº grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://www.itcilo.org/courses/introduction-international-labour-standards>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	El macroproceso administrativo implementa mejoras de las condiciones laborales de acuerdo con las normas internacionales
Nombre del Curso	Igualdad salarial: el enfoque de la OIT

1. Situación Actual

La falta de igualdad salarial entre mujeres y hombres representa una de las mayores injusticias sociales de la actualidad y un gran desafío en todas las regiones. Reducir la brecha salarial de género es un paso fundamental hacia la igualdad de género.

El principio de igualdad de retribución por un trabajo de igual valor es un tema central de Iniciativa del Centenario relativa a las mujeres en el trabajo de la OIT y está consagrado en la Constitución de la OIT de 1919. "Cien años de espera, es un tiempo demasiado largo, debemos trabajar juntos para hacer de la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor una realidad", declaró Guy Ryder, director general de la OIT.

Al ritmo actual, llevaría 70 años solucionar la disparidad de remuneración entre mujeres y hombres. A través de esta propuesta de aprendizaje, pretendemos contribuir a reducir la brecha salarial de género, proporcionando los conocimientos generales y la experiencia pertinente para comprender mejor las causas subyacentes de la desigualdad de remuneración y las estrategias disponibles para abordarla.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que conozca las cuestiones relacionadas con la igualdad de género y la no discriminación, la gestión de los recursos humanos, la promoción de la igualdad salarial y el trabajo decente; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Crear conciencia sobre la brecha salarial de género
- Proporcionar una visión general de las principales estrategias que adopta la OIT para promover y lograr la igualdad de remuneración

3. Duración y metodología

Duración: 1 hora

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Para completar las lecturas y actividades individuales calculamos que se necesitan de 1 hora (en cualquier horario a cualquier día). El curso igualmente cuenta con un cuestionario de capacidades



previas y posteriores. El resultado de dichas evaluaciones no afecta la nota final del curso, se otorga certificado.

4. Contenido

1. Conceptos básicos de género
2. Qué es la discriminación
3. La brecha salarial de género
4. Igualdad de remuneración por trabajo de igual valor
5. Buenas prácticas

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores y funcionarios de EPS Moquegua S.A., dado que el curso es gratuito, todos pueden participar

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/ 0.00
N° grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://www.itcilo.org/courses/igualdad-salarial-el-enfoque-de-la-oit>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	El macroproceso administrativo implementa mejoras de las condiciones laborales
Nombre del Curso	El Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil

1. Situación Actual

El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos – SAGRH establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil. Comprende el conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos.

El Servicio Civil tiene como objetivo, mejorar la calidad de los servicios que presta el Estado a la ciudadanía, mejorando el desempeño de las y los servidores a través de la profesionalización, el mérito y el ordenamiento de sus deberes y derechos.

Si bien la EPS se encuentra por el momento excluida del servicio civil, es importante conocer y rescatar las buenas prácticas de gestión de recursos humanos, aplicables a la gestión de la EPS.

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico para que conozca los alcances del sistema administrativo de recursos humanos y la ley Servir; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Comprender el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el marco de la Ley del Servicio Civil,
- Identificar el contexto en el que surge la reforma, así como los aspectos más importantes de la misma
- Conocer la clasificación de los servidores civiles y la determinación de los grupos y el proceso de tránsito al nuevo régimen

3. Duración y metodología

Duración: 32 horas (4 semanas)

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Para completar las lecturas y actividades individuales calculamos que se necesitan de 8 horas por semana (en cualquier horario a cualquier día). El curso igualmente cuenta con un cuestionario de capacidades previas y posteriores. El resultado de dichas evaluaciones no afecta la nota final del curso, se otorga certificado.

4. Contenido

Módulo 1: El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos como parte de la modernización del Estado

Módulo 2: Aspectos de la Ley del Servicio Civil y el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Módulo 3: El nuevo Régimen del Servicio Civil

Módulo 4: Implementación del nuevo Régimen del Servicio Civil

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores y funcionarios de EPS Moquegua S.A., dado que el curso es gratuito, todos pueden participar

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow o TV 62 pulgadas
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/ 0.00
N° grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://aulavirtual.enap.edu.pe/login/index.php>

<https://www.enap.edu.pe/wp-content/uploads/2021/06/Sumilla-Curso-MOOC-Gestion-RRHH-Ley-Servicio-Civil-ENAP-SERVIR.pdf>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	El macroproceso administrativo implementa mejoras del sistema de gestión de la información
Nombre del Curso	Curso de Linux Avanzado

1. Situación Actual



Actualmente la EPS Moquegua S.A. tiene planificado cambiar de servidor y viene trabajando en el sistema Linux. Este sistema operativo tiene una gran libertad porque permite elegir sus programas, así por ejemplo un usuario de Linux puede elegir entre docenas de distintos intérpretes de línea de órdenes y entre distintos entornos de escritorio. Tantas opciones confunden a veces a los usuarios de otros sistemas operativos que no están acostumbrados a poder modificar el intérprete de línea de órdenes o el entorno de escritorio.



Además, es menos probable que un sistema Linux se colapse, porque tiene mejor capacidad para ejecutar múltiples programas al mismo tiempo y es más seguro que muchos otros sistemas operativos. Debido a estas ventajas, Linux es el sistema operativo que ha experimentado mayor crecimiento en el mercado de los servidores. Últimamente, Linux está empezando a ser popular entre los usuarios domésticos y en empresas. (sería importante que justifique Juan Pablo porque quiere Linux)

2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer las capacidades del personal de informática de la EPS Moquegua S.A. en el aspecto teórico práctico para administrar la información en el sistema Linux; por ello la capacitación buscará que los participantes logren desarrollar las siguientes competencias:

- Conocer el proceso de instalación, personalizar y resolver problemas de Linux,
- Realizar el mantenimiento del sistema Linux
- Administrar un servidor GNU/Linux
- Mejorar el desempeño y planificación de servicios del servidor

3. Duración y metodología

Duración: 32 horas (4 semanas)

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Para completar las lecturas y actividades individuales calculamos que se necesitan de 4 horas x modulo, 2 módulos por semana (en cualquier horario a cualquier día). El curso igualmente cuenta con un cuestionario de capacidades previas y posteriores. El resultado de dichas evaluaciones no afecta la nota final del curso, se otorga certificado.

4. Contenido

Modulo 1. AUTOMATIZACIÓN EN INSTALACIÓN

PXE: Definición y configuración

Kickstart: Definición y Configuración

Automatización del proceso de instalación del Sistema Operativo

Configuración PXE, Kickstart y DHCP

Laboratorio: Instalación avanzada del sistema.

Modulo 2. AFINAMIENTO Y ASEGURAMIENTO DE SERVICIOS

Configuración avanzada del sistema

Configuración de políticas de seguridad

Configuración del rendimiento del sistema

Laboratorio: Configuración avanzada del sistema.

Modulo 3. GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO AVANZADO

Almacenamiento de Discos Externos

Conceptos de NAS, SAN, FC

Conceptos ISCSI, Target e Initiators

Implementación de ISCSI

Conceptos y configuración de Multipath

Laboratorio: Implementación de almacenamiento avanzado.

Modulo 4. GESTIÓN DE REDES AVANZADO

Conceptos Bridge, Teaming y Bonding

Configuración de Bridge

Configuración de Teaming

Configuración de Bonding

Laboratorio: Implementación avanzada de redes TCP/IP.

Modulo 5. VIRTUALIZACIÓN CON KVM

Conceptos de virtualización

Tecnologías de virtualización: KVM, OpenVZ, Xen

KVM, QEMU y drivers para virtualizados

Sistemas operativos invitados: Linux y MS Windows

Laboratorio: Implementación de KVM

Laboratorio: Instalación de VM con Linux y MS Windows

Modulo 6. SERVICIO PROXY

Concepto de servidor intermediario

Reglas y acciones

Puertos y servicios

Autenticación interna y externa

Laboratorio: Implementación del servicio de Proxy

Modulo 7. CORTAFUEGOS

Servicio Firewall

IPTABLES y FIREWALLD



Gestión de Zonas

Port Forwarding y NAT

Direct Access

Laboratorio: Implementación de cortafuegos FIREWALLS.

Modulo 8. SEGURIDAD MEJORADA: SELINUX

Políticas de seguridad

Contextos de seguridad

Configuración de parámetros booleanos

Auditoría de registros

Laboratorio: Implementación de políticas de SELINUX.

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores y funcionarios de EPS Moquegua S.A., dado que el curso es gratuito, todos pueden participar

6. Equipamiento

-Computadora

-Datashow o TV 62 pulgadas

-Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 350 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/ 350.00
N° grupos	1
Total, costo del curso en el año	S/ 350.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://www.perulinux.pe/capacitaciones/curso-de-linux-avanzado/>



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Todos los macroprocesos
Línea de Acción	El macroproceso comercial implementa estrategias de mejora de sus procesos internos
Nombre del Curso	Desing Thinking

1. Situación Actual


Entender y conocer a los clientes es clave en la gestión comercial y Desing Thinking, es un método que podrá ayudar a desarrollar procesos de innovación centrados en las personas, ofreciendo una lente a través de la cual se pueden observar los retos, detectar necesidades y, plantear soluciones.

Según Tim Brown, actual CEO de IDEO, el Design Thinking *"Es una disciplina que usa la sensibilidad y métodos de los diseñadores para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia viable de negocios puede convertir en valor para el cliente, así como en una gran oportunidad para el mercado"*.

Para aplicar el Desing Thinking es importante tener en consideración los siguiente: i) La generación de empatía: hay que entender los problemas, necesidades y deseos de las personas implicadas en las soluciones que se persigue encontrar. Esto siempre conllevará la interacción con personas, de ahí que se conviertan en necesarias todas las herramientas que faciliten la generación y estímulo de empatía con el problema a resolver; ii) El trabajo en equipo, ya que pone en valor la capacidad de las personas de aportar singularidad; iii) La generación de prototipos, ya que defiende que toda idea debe ser validada antes de asumirse como correcta. El Design Thinking propicia la identificación de fallos, para que cuando se dé con la solución deseada, éstos ya se hayan solventado.


2. Objetivos

El objetivo del curso es fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias al personal del macroproceso comercial de EPS Moquegua S.A. para conocer y entender mejor a los clientes y stakeholders, para tal fin se desarrollará las siguientes habilidades:

- Aplicar los conocimientos de Desing Thinking para rediseñar sus procesos internos a fin de generar valor para el cliente
- Implementar mejoras de sus procesos internos centrados en la innovación y rediseño de sus procesos respondiente a los intereses y expectativas de las partes interesadas
- Mejorar el trabajo en equipo

3. Duración y metodología

Duración: 24 horas (3 semanas)

La metodología del curso es asincrónica y se dictara 100% de manera virtual, con clases online en directo y estudio personal a través del campus virtual.

La metodología propuesta es teórica-práctica orientada a aplicar lo aprendido en las actividades académicas y en el espacio laboral. Se enmarca en la corriente de Aprendizaje constructivista y en el

enfoque socio cognitivo del aprendizaje. El participante es el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se promueve el aprendizaje significativo y la construcción cooperativa del conocimiento.

Se utilizan estrategias de aprendizaje que ayudan al participante a construir conocimientos a partir de su propia experiencia. Para ello se aplican estrategias como: el estudio de casos dando oportunidad para que los participantes se involucren en la resolución del caso a través del análisis de los elementos teóricos propuestos en las sesiones de aprendizaje, árboles de decisiones (simulador) con cuatro alternativas de respuesta, gráficos, ejemplos cotidianos y tecnología multimedia (audio, video, imágenes, links).

4. Contenido

Módulo 1: Introducción al Desing Thinking

Módulo 2: Conceptos básicos

Módulo 3: Fases del Desing Thinking

Módulo 4: Conclusiones

5. Participantes

- Líderes del macroproceso, procesos y subprocesos en general

El curso está dirigido a los responsables del macroproceso comercial y sus procesos, pero también pueden participar los líderes de otros macroprocesos y procesos, y personal en general de la EPS que tienen la intención de mejorar e innovar sus procesos, el curso es totalmente gratuito por la fundación telefónica y entrega certificado.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo del curso es 0 y 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
Nº grupos	
Total inversión	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://conectaempleo-formacion.fundaciontelefonica.com/web/pe-design-thinking-ft-ed-1>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Macroproceso operacional
Línea de Acción	El macroproceso operacional implementa medidas de control y mejora de los procesos operacionales de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales
Nombre del Curso	Control y automatización de sistemas de agua potable - SCADA

1. Situación Actual

La implantación de soluciones para la automatización industrial en las empresas ha desarrollado todo un conjunto de posibilidades para la supervisión y el control de las plantas de producción. Un ejemplo de este tipo de aplicaciones es el sistema SCADA que tiene implementado EPS Moquegua S.A., diseñado especialmente para funcionar sobre computadoras destinadas a controlar la producción con conexión a la planta de agua potable, mediante sensores y otros elementos que permiten un control absoluto para el operador. Este sistema SCADA es de gran ayuda para la EPS Moquegua S.A. porque permite la supervisión, control y adquisición de datos para una mejor la toma de decisiones en remoto o desde la cabina de mando.

El impulso de la nueva Industria 4.0 es hoy en día uno de los principales motores de desarrollo de Tecnologías IoT (internet of things), que a su vez ofrece oportunidades tanto para operadores tradicionales como para nuevas empresas.

Según el informe *Las tecnologías IoT dentro de la industria conectada 4.0*¹, elaborado por la Escuela de organización industrial (EOI), la Industria 4.0 aborda un proceso profundo de transformación digital de las empresas, tanto a nivel organizativo como en sus procesos de producción. La Tecnología IoT se incorpora a los procesos productivos a través de distintos habilitadores tecnológicos, como la digitalización de la información, la ubicuidad de las comunicaciones, la transformación de los procesos por la incorporación de sistemas de información y la utilización masiva de los datos generados, tratados y procesados.

La EPS Moquegua S.A. se enfrenta, por lo tanto, a 2 retos: Por un lado, ser capaz de obtener ventajas competitivas gracias a los nuevos habilitadores tecnológicos y, por otro, adaptarse a una nueva forma de diseñar los productos, definir los servicios y rediseñar los procesos productivos.

Hasta hace poco, los sistemas IT (Tecnologías de la información) servían para relacionar los datos con personas, mientras que los sistemas OT (Tecnologías de la operación) se utilizaban para relacionar las personas con los dispositivos electromecánicos. Con la eclosión del IoT, este paradigma ha cambiado por completo: ahora las grandes empresas del mundo IT quieren interactuar con los dispositivos físicos y están ofreciendo soluciones que en muchos aspectos compiten con la oferta tradicional de los sistemas SCADA. Los grandes actores del sector IT (como Microsoft, SAP, HP o Red Hat) están empezando a ofrecer plataformas de integración para dispositivos a través de internet.

Los clientes más visionarios, también llamados los early-adopters, empiezan ya a barajar alternativas basadas en la tecnología IoT para afrontar algunos desafíos que, hasta hace poco, se habrían resuelto sin ninguna duda con sistemas SCADA tradicionales.

¹ <https://www.eoi.es/es/savia/publicaciones/21125/las-tecnologias-iot-dentro-de-la-industria-conectada-40>

2. Objetivos

El objetivo del curso es desarrollar las competencias técnicas del personal operativo de EPS Moquegua S.A. para:

- Conocer los conceptos fundamentales de la automatización
- Identificar y representar los instrumentos de automatización
- Elaborar instrumentos de instrumentación (DTI)
- Conocer los fundamentos de sistemas de control
- Conocer a profundidad los sensores y transmisores
- Conocer toda la instrumentación aplicable a plantas de tratamiento de agua potable
- Presentar propuestas de mejora del sistema Scada

3. Duración y metodología

Duración: 3 meses

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

4. Contenido

MOD 1 - Conceptos Fundamentales de Instrumentación

- Definición de Sistema de Control. Elementos de un Sistema de Control. Variables de un Sistema de Control. Organizaciones Vinculadas con la Instrumentación y el Control Industrial.
- Características de los Instrumentos. Clasificación de los Instrumentos. Tipos de
- Instrumentos según su Función

MOD 2 - Identificación y Representación de Instrumentos

- Normas Generales en Instrumentación y Control. Norma S5.1 para Identificación y Representación de Instrumentos.
- Términos Aplicados en la Descripción de Símbolos. Tabla de Identificación de Instrumentos.
- Símbolos Generales para Dispositivos y Funciones de Instrumentación. Símbolos para Elementos Primarios y Transmisores. Símbolos para Líneas de Conexión entre Instrumentos y Equipos.
- Símbolos de Válvulas de Procesos y Actuadores de Válvulas.
- Símbolos de Equipos de Procesos.

MOD 3 - Diagramas de Instrumentación (DTI)

- Elementos Básicos de un DTI. Proceso con Lazo simple de Control. DTI de un Proceso con Lazos Múltiples de Control. DTI con Distintas Locaciones de Instrumentos.



- Aplicación de los Diagramas de Lazo. Símbolos Aplicados en Diagramas de Lazo.
- Ejemplos de Diagrama de Lazo.

MOD 4 - Fundamentos de Sistemas de Control

- Conceptos Fundamentales de Sistemas de Control. Concepto de Proceso, Sistema y Control. Definición de Sistema de Control. Elementos de un Sistema de Control.
- Formas de Regulación en un Sistema de Control.
- Características de Análisis de un Sistema de Control. Autómatas, Controladores y Regulación.
- Criterios generales sobre el automatismo - Autómatas programables - Definiciones sobre el Software - Sistema de supervisión por ordenador Sistemas de control distribuido - arquitectura del sistema
- Estructura del control en una planta tratamiento de agua
- Instrumentación y Control Industrial
- Sistemas de control redundantes
- Desarrollado la lógica de control
- Transmisión de datos - Redes - topología - interferencias - bucles a tierra - Tipos de cable - Transmisión local de datos - buses de campo - otras tecnologías.



Mod 5 - Sensores y Transmisores

- Definición de Sensor. Clasificación de los Sensores según su Principio de Funcionamiento.
- Señales de Salidas en Sensores Típicos. Señal de los Sensores en un Lazo de Control. Generalidades de los Transmisores.
- Transmisores Neumáticos. Transmisores Electrónicos. Conexiones de los Transmisores Electrónicos. Transmisores Digitales y Transmisores Inteligentes.
- Comunicaciones de los Transmisores Inteligentes.



Mod 6 - Instrumentación aplicable a plantas de tratamiento de agua

- Instrumentación necesaria en plantas EDAR y ETAP
- Medida de Presión Definición de Presión. Clases de Presión. Unidades de Medición de Presión. Sensores y transmisores de presión
- Medición de Nivel: Generalidades de la Medición de Nivel. Métodos para la Medición de Nivel de Líquidos. Medición de Nivel por Presión Hidrostática. Medición de Nivel por Presión Hidrostática en Tanques Abiertos y cerrados
- Medición de nivel por ultrasonidos, medida de nivel por efecto RADAR
- Medición de Caudal: Introducción a la Medición de Caudal. Medición de caudal por ultrasonidos. Medida de caudal. Medidor de Flujo por Turbina. Medidor de Flujo por Ultrasonido. Medidor Electromagnético de Flujo.
- Medidores de Flujo Másico o Caudal Masa.

- Medidores Térmicos de Flujo Másico. Medidores de Flujo de Área
- Variable Rotámetro
- Medición de Temperatura: Generalidades de la Medición de Temperatura. Patrones y Fenómenos en la Medición de Temperatura. Sensor de Temperatura RTD Pt100. Termistores. Termopares. Termopares Industriales. Circuitos de Termopares
- Medición de otros parámetros físicos y químicos: Medida de pH, Medida de O2, medida cloro residual, etc – Tipos de instrumentos. Principio de funcionamiento.
- Aplicación en EDAR y ETAP

5. Participantes

Todo el personal del macroproceso operacional (incluido ingeniería)

Se formará 1 grupo de aprendices de un mínimo de 20 participantes

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 1,765 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/.
Inscripción de un participante	S/. 1,765.00
N° grupos	1
Total, costo del curso en el año	S/. 1,765.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<http://waterxpert.com/cursos-postgrado/>

<https://drive.google.com/file/d/18QXNmbtu-irjdmAQwirhcycbQbwcnpjf/view>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Macroproceso operacional
Línea de Acción	El macroproceso operacional implementa medidas de control y mejora de los procesos operacionales de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales
Nombre del Curso	Programa de Formación dual "Redes de Agua Potable y Redes de Aguas Residuales"

1. Situación Actual

Cerca de tres millones de peruanos (9,2%) carecen de acceso a servicios de agua y 8,2 millones de peruanos (25,2%) carecen de acceso a servicios de alcantarillado (INEI, 2020)¹. La pandemia del COVID-19 puso de relieve la importancia del agua y el saneamiento para la salud, especialmente para la población que vive en asentamientos informales con difícil acceso a un saneamiento adecuado. En algunos lugares los inadecuados sistemas de drenaje también crearon un doble riesgo para la salud debido al desborde e inundación de aguas residuales sin tratar, impidiendo la creación de condiciones adecuadas de higiene para prevenir la propagación del virus.

Existen cuellos de botella operativos que siempre existen en las EPS y que aun no han sido superados, como: i) los problemas técnicos por manejo empírico del sistema operativo que se evidencia en una mala operación y mantenimiento de unidades hidráulicas y sistema de redes de agua potable y alcantarillado que ocasionan roturas constantes de redes de agua potable, baja presión, discontinuidad del servicio, atoros en redes de alcantarillado.

En Perú nunca existió una oferta de servicios educativos para la formación de técnica profesional en sistemas de agua potable y aguas residuales, por esta razón, el personal operativo actual de las EPS tuvo que aprender trabajando, si bien tiene experiencia carecen de conocimientos técnicos conceptuales para gestionar mejoras, implementar nuevas consignas y/o tecnologías, y es un riesgo en la digitalización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

También la pandemia afectó la gestión de los recursos humanos condicionando al personal por edad y por enfermedades a no trabajar de manera presencial, esta situación obliga a la EPS repensar su estrategia de gestión de recursos humanos, y en operaciones es clave garantizar la continuidad de operación de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

Este programa de formación dual está dirigido al personal operacional de mando técnico para proporcionarle adquirir habilidades, conocimientos y destrezas para operar y mantener las redes de los sistemas de agua potable y aguas residuales, para entender, analizar y proponer mejoras operativas, pero también facilita la transición hacia la digitalización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

2. Objetivos

¹ INEI (2020), *Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico - Nro 09*, Instituto Nacional de Estadística e Informática.

El objetivo del curso es desarrollar las competencias técnicas y actitudinales del personal operativo de EPS Moquegua S.A. en los siguientes procesos:

Producción de Agua Potable

- Conoce las características de la maquinaria y equipo que se relacione con las redes de agua potable
- Conoce y discrimina los tipos y clases de tuberías de acuerdo con su diámetro mayor a 12 pulgadas.
- Conoce las funciones que cumple cada accesorio hidráulico: grifos contra incendios, válvulas, check y codos
- Realiza montaje y desmontaje de accesorios hidráulico: válvulas.
- Realiza reparaciones y mantenimientos de válvulas mayor a 12 pulgadas de diámetro.
- Conoce y detecta el control de fugas
- Conoce los diferentes procesos de abastecimiento de agua
- Identifica los diferentes tipos de suelos
- Conoce de regulación de circuitos de control
- Conoce de computación
- Aplica normas de seguridad laboral de acuerdo con protocolos: prevención de riesgos y seguridad
- Conoce de lectura de planos
- Conocimientos de mantención preventiva y reactiva
- Conoce sobre procedimientos de contratación
- Maneja personal a su cargo: delega y coordina con tres personas a mas
- Supervisar las actividades de mantenimiento o construcción de obras o proyectos, de infraestructura sanitaria.
- Se comunica de manera clara, precisa y fluida, diseña y elabora informes.
- Trabaja en equipo y consensua con el equipo a su cargo
- Conoce el funcionamiento de las maquinarias y herramientas completas que se relacione con las redes de agua potable.
- Conoce de mecánica de fluidos: bombas de agua y desagüe.
- Conoce y maneja el cambio de grifos contra incendios
- Conoce y repara válvulas reguladoras
- Conoce de los conceptos de mecánica de fluidos e hidráulica; control de perdidas, maneja medición y control de caudales



- Conoce del sistema integral de aguas: sistema de agua potable y sistema de desagüe
- Maneja de circuitos de sectorización
- Maneja medición y control de caudales
- Conoce de piques exploratorios
- Conoce mecánica de suelos
- Conoce tipo de concreto y resistencia a la compresión
- Conoce de electricidad industrial y electrónica básica.
- Maneja office básico a nivel de usuario.
- Conoce de autocad
- Conoce el reglamento de Sunass
- Diseña y elabora planos
- Conoce de topografía del primer nivel
- Supervisar el correcto funcionamiento de los subprocesos de producción.
- Conoce el sistema de control de obras
- Maneja personal a su cargo, delega, coordina y supervisa al personal a su cargo.
- Programa y administra obras de saneamiento
- Conoce la ley de saneamiento
- Conoce de mitigación y prevención de riesgos
- Se comunica de manera clara, precisa y fluida y redacta informes y/o expedientes.
- Conocimientos de sistemas de gestión
- Herramientas estadísticas básicas

Tratamiento de Agua Residual

- Identifica la maquinaria y el equipamiento general que se relaciona con las redes de aguas residuales.
- Identifica y conoce los diferentes tipos y clases de tuberías de acuerdo con su diámetro menor o igual a 12 pulgadas.
- Conoce y realiza reparaciones y mantenimientos de válvulas menor o igual a 12 pulgadas de diámetro.
- Identifica y conoce las válvulas de aguas residuales.
- Realiza la habilitación de tuberías.



- Realiza la limpieza de rejillas de la estación de bombeo, canales percolares y natas de laguna
- Identifica y conoce las formas de desatoro con: varilla, máquina de balde e hidrojet.
- Conoce y realiza conexiones domiciliarias desde la tubería matriz hasta la caja de servicio
- Identifica las formas de abastecimiento.
- Realizar el cálculo de las distancias, ángulos, direcciones, elevaciones, coordenadas del área de construcción de las infraestructuras sanitarias
- Discrimina el agua potable
- Lee y ubica a través de un croquis
- Conoce el uso de un computador y tiene habilidades computacionales
- Aplica normas de seguridad laboral de acuerdo con protocolos de prevención de riesgos y seguridad
- Se comunica de manera clara, precisa y fluida, diseña y elabora informes
- Trabaja en equipo y consensua con el equipo a su cargo
- Conoce el funcionamiento de las maquinarias y herramientas completas que se relacione con las redes de aguas residuales.
- Conoce de Mecánica de fluidos: bombas de agua y desagüe
- Conoce y repara válvulas reguladoras de aguas residuales
- Conoce de los conceptos de mecánica de fluidos e hidráulica; control de pérdidas, maneja medición y control de caudales
- Conoce y maneja el cambio de grifos contra incendios
- Conoce del sistema integral de aguas: sistema de agua potable y sistema de desagüe
- Maneja de circuitos de sectorización
- Maneja medición y control de caudales
- Conoce de piques exploratorios
- Conoce mecánica de suelos
- Conoce tipo de concreto y resistencia a la compresión
- Conoce de excavaciones y procesos constructivos
- Conoce el mantenimiento de las plantas de tratamientos de aguas residuales.
- Conoce de electricidad industrial y electrónica básica.
- Diseña y elabora planos
- Conoce de topografía del primer nivel



- Supervisar el correcto funcionamiento de los subprocesos de producción.
- Conoce el sistema de control de obras
- Maneja personal a su cargo, delega, coordina y supervisa al personal a su cargo.
- Programa y administra obras de saneamiento
- Conoce la ley de saneamiento
- Conoce de mitigación y prevención de riesgos
- Maneja office básico a nivel de usuario.
- Conoce de autocad
- Se comunica de manera clara, precisa y fluida y redacta informes y/o expedientes.
- Conocimientos de sistemas de gestión
- Herramientas estadísticas básicas



3. Duración y metodología

Duración: 2.8 años (6 ciclos)

La metodología de aprendizaje es blended learning (presencial y virtual), el estudio teórico se desarrollará en Sencico, y consta de clases virtuales y clases prácticas presenciales intensivas máximo una semana por ciclo, y consta de 6 módulos.

La aplicación práctica de estos conocimientos teóricos se realiza en la empresa formadora (EPS), y consta de 3 módulos prácticos (02 años).



4. Contenido

Modulo 1 Redes de Agua potable

- Mantenimiento del sistema de distribución de agua potable
- Sistema de distribución de agua potable
- Monitoreo del sistema de distribución de agua potable

Modulo 2 Calidad de Agua

- Control de calidad del agua potable
- Control de calidad de aguas residuales

Redes de aguas residuales

- Mantenimiento del sistema de recolección de agua residual
- Estación de bombeo del agua residual

5. Participantes

- Personal operativo de los subprocesos operacional

Se formarán grupos de aprendices de un mínimo de 5 participantes por cada semestre y un máximo de 10 participantes.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del programa de formación dual para 5 trabajadores es de 42,600 con 00/100 soles, y la inversión del primer año de estudios es de 8,700 soles.

Presupuesto toda la carrera (3 años)

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
Inscripción	5	1	80	400
Matricula	5	6	80	2,400
Pensión	5	30	150	22,500
viaje seminario practico	5	4	100	2,000
transporte local seminario practico	5	4	40	800
Alimentación seminario practico	5	4	300	6,000
Alojamiento seminario practico	5	4	300	6,000
Gastos administrativos	5	1	500	2,500
Costo total del programa de formación dual				42,600

Presupuesto año 1

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
Inscripción	5	1	80	400
Matricula	5	2	80	800
Pensión	5	10	150	7,500
viaje seminario practico	5	0	100	0
transporte local seminario practico	5	0	40	0
Alimentación seminario practico	5	0	300	0
Alojamiento seminario practico	5	0	300	0
Gastos administrativos	5	0	500	0
Costo total del programa de formación dual				8,700

Presupuesto año 2

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
Inscripción	5	0	80	0
Matricula	5	2	80	800
Pensión	5	10	150	7,500
viaje seminario practico	5	2	100	1,000
transporte local seminario practico	5	2	40	400
Alimentación seminario practico	5	2	300	3,000
Alojamiento seminario practico	5	2	300	3,000
Gastos administrativos	5	0	500	0
Costo total del programa de formación dual				15,700



Presupuesto año 2

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
Inscripción	5	0	80	0
Matricula	5	2	80	800
Pensión	5	10	150	7,500
viaje seminario practico	5	2	100	1,000
transporte local seminario practico	5	2	40	400
Alimentación seminario practico	5	2	300	3,000
Alojamiento seminario practico	5	2	300	3,000
Gastos administrativos	5	1	500	2,500
Costo total del programa de formacion dual				18,200

Dirección del programa de formacion dual:

Sencico

Avenida de la Poesía 351 - San Borja

Lima - Perú

Informes: informes@sencico.gob.pe

Webmaster: webmaster@sencico.gob.pe

Teléfono: (511)-211-6300

Horario de atención San Borja:

8:30 am a 5:15 pm - Refrigerio: 1:00 pm a 1:45 pm

Mesa de Partes: 8:30 am a 5:00 pm



FICHA DE CAPACITACION

EPS Moquegua S.A.	
Proceso	Macroproceso operacional
Línea de Acción	El macroproceso operacional implementa medidas de control y mejora de los procesos operacionales de producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales
Nombre del Curso	Programa de Formación dual "Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales"

1. Situación Actual

Cerca de tres millones de peruanos (9,2%) carecen de acceso a servicios de agua y 8,2 millones de peruanos (25,2%) carecen de acceso a servicios de alcantarillado (INEI, 2020)¹. La pandemia del COVID-19 puso de relieve la importancia del agua y el saneamiento para la salud, especialmente para la población que vive en asentamientos informales con difícil acceso a un saneamiento adecuado. En algunos lugares los inadecuados sistemas de drenaje también crearon un doble riesgo para la salud debido al desborde e inundación de aguas residuales sin tratar, impidiendo la creación de condiciones adecuadas de higiene para prevenir la propagación del virus.

Existen cuellos de botella operativos que siempre existen en las EPS y que aun no han sido superados, como: i) los problemas técnicos por manejo empírico del sistema operativo que se evidencia en una mala operación y mantenimiento de unidades hidráulicas y sistema de redes de agua potable y alcantarillado que ocasionan roturas constantes de redes de agua potable, baja presión, discontinuidad del servicio, atoros en redes de alcantarillado.

En Perú nunca existió una oferta de servicios educativos para la formación de técnica profesional en sistemas de agua potable y aguas residuales, por esta razón, el personal operativo actual de las EPS tuvo que aprender trabajando, si bien tiene experiencia carecen de conocimientos técnicos conceptuales para gestionar mejoras, implementar nuevas consignas y/o tecnologías, y es un riesgo en la digitalización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

También la pandemia afectó la gestión de los recursos humanos condicionando al personal por edad y por enfermedades a no trabajar de manera presencial, esta situación obliga a la EPS repensar su estrategia de gestión de recursos humanos, y en operaciones es clave garantizar la continuidad de operación de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

Este programa de formación dual está dirigido al personal operacional de mando técnico para proporcionarle adquirir habilidades, conocimientos y destrezas para operar y mantener los sistemas de agua potable y aguas residuales, para entender, analizar y proponer mejoras operativas, pero también facilita la transición hacia la digitalización de los sistemas de agua potable y aguas residuales.

2. Objetivos

¹ INEI (2020), Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico - Nro 09, Instituto Nacional de Estadística e Informática.

El objetivo del curso es desarrollar las competencias técnicas y actitudinales del personal operativo de EPS Moquegua S.A. en los siguientes procesos:

Producción de Agua Potable

- Manejar y controlar el sistema de captación de agua cruda de fuentes superficiales, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Manejar y controlar el sistema de extracción de agua cruda de fuente subterránea, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Potabilizar el agua de fuentes superficiales, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Potabilizar el agua de fuente subterránea, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Obtener agua para uso industrial proveniente de fuentes superficiales, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Obtener agua para uso industrial de fuente subterránea, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Obtener agua para uso industrial de fuente subterránea, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Determinar la calidad microbiológica del agua cruda, potable y para uso industrial, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Determinar la calidad microbiológica del agua cruda, potable y para uso industrial, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Realizar el mantenimiento de los equipos electrónicos, considerando los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.



Tratamiento de Agua Residual

- Ejecutar las operaciones y procesos básicos en el tratamiento de agua residual, controlando los parámetros de operación que garanticen la calidad del efluente final, de acuerdo con el manual de operaciones y cumpliendo la normatividad vigente.
- Ejecutar las operaciones y procesos avanzados en el tratamiento de agua residual, controlando los parámetros de operación que garanticen la calidad del efluente final, de acuerdo con el manual de operaciones y cumpliendo la normatividad vigente.
- Determinar la calidad físicoquímica del agua residual, tratada y de los lodos, de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Determinar la calidad microbiológica del agua residual, tratada y de los lodos, de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
- Realizar el mantenimiento de los equipos electromecánicos, de acuerdo con los procedimientos establecidos y cumpliendo la normatividad vigente.
- Realizar el mantenimiento de los equipos electrónicos, de acuerdo con los procedimientos establecidos y cumpliendo la normatividad vigente.

3. Duración y metodología

Duración: 2.8 años (6 ciclos)

La metodología de aprendizaje es blended learning (presencial y virtual), el estudio teórico se desarrollará en Sencico, y consta de clases virtuales y clases prácticas presenciales intensivas máximo una semana por ciclo, y consta de 6 módulos.

La aplicación práctica de estos conocimientos teóricos se realiza en la empresa formadora (EPS), y consta de 3 módulos prácticos (02 años).

4. Contenido

Modulo 1 Producción de Agua potable

- Captación, pretratamiento y conducción de agua de fuentes superficiales
- Tratamiento para la producción de agua potable
- Extracción y tratamiento de agua subterránea para consumo humano
- Tratamientos de agua subterránea para uso industrial
- Mantenimiento de equipos electromecánicos

Modulo 2 Calidad de Agua

- Control de calidad del proceso de tratamiento de agua potable
- Control de calidad de aguas residuales

Tratamiento de aguas residuales

- Tratamiento preliminar y primario de aguas residuales domésticas
- Tratamiento secundario de aguas residuales domésticas
- Tratamiento terciario de aguas residuales domésticas
- Tratamiento de aguas residuales industriales
- Tratamiento de lodos
- Mantenimiento de equipos electromecánicos

5. Participantes

- Personal operativo de los subprocesos operacional

Se formarán grupos de aprendices de un mínimo de 5 participantes por cada semestre y un máximo de 20 participantes.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del programa de formación dual para 5 trabajadores es de 42,600 con 00/100 soles, y la inversión del primer año de estudios es de 8,7400 soles.

Presupuesto toda la carrera (3 años)

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
-------------	---------------------	-----------	-------	----------

Inscripción	5	1	80	400
matricula	5	6	80	2,400
pensión	5	30	150	22,500
viaje seminario practico	5	4	100	2,000
transporte local seminario practico	5	4	40	800
Alimentación seminario practico	5	4	300	6,000
Alojamiento seminario practico	5	4	300	6,000
Gastos administrativos	5	1	500	2,500
Costo total del programa de formacion dual				42,600

Presupuesto año 1

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
Inscripción	5	1	80	400
matricula	5	2	80	800
pensión	5	10	150	7,500
viaje seminario practico	5	0	100	0
transporte local seminario practico	5	0	40	0
Alimentación seminario practico	5	0	300	0
Alojamiento seminario practico	5	0	300	0
Gastos administrativos	5	0	500	0
Costo total del programa de formacion dual				8,700

Presupuesto año 2

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
Inscripción	5	0	80	0
matricula	5	2	80	800
pensión	5	10	150	7,500
viaje seminario practico	5	2	100	1,000
transporte local seminario practico	5	2	40	400
Alimentación seminario practico	5	2	300	3,000
Alojamiento seminario practico	5	2	300	3,000
Gastos administrativos	5	0	500	0
Costo total del programa de formacion dual				15,700

Presupuesto año 2

Descripción	N° participantes	N° ciclos	Costo	Subtotal
Inscripción	5	0	80	0
matricula	5	2	80	800
pensión	5	10	150	7,500
viaje seminario practico	5	2	100	1,000
transporte local seminario practico	5	2	40	400
Alimentación seminario practico	5	2	300	3,000
Alojamiento seminario practico	5	2	300	3,000
Gastos administrativos	5	1	500	2,500
Costo total del programa de formacion dual				18,200



Dirección del programa de formación dual:

Sencico

Avenida de la Poesía 351 - San Borja
Lima - Perú

Informes: informes@sencico.gob.pe

Webmaster: webmaster@sencico.gob.pe

Teléfono: (511)-211-6300

Horario de atención San Borja:

8:30 am a 5:15 pm - Refrigerio: 1:00 pm a 1:45 pm

Mesa de Partes: 8:30 am a 5:00 pm



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Macroproceso operativo
Línea de Acción	El macroproceso operacional implementa medidas de control y mejora del proceso operativo con un enfoque en riesgos
Nombre del Curso	El Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

1. Situación Actual

Contrastando con su impresionante biodiversidad y gran riqueza en su diversidad étnica y cultural, las poblaciones y los territorios en el Perú presentan condiciones de vulnerabilidad a los desastres en amplios sectores de la población, exacerbada por los efectos del cambio climático. El país ocupa el segundo lugar con el mayor número de personas afectadas por desastres en Sudamérica¹. Frente a ello, la alta probabilidad de ocurrencia de peligros originados por fenómenos de origen natural, los inducidos por la acción humana o antrópicos y/o los generados por ambas intervenciones (socio-naturales) configura los diversos escenarios de riesgo de desastres.

En el Perú, el riesgo de desastres se está incrementando en la mayoría de las regiones y las pérdidas por desastres constituyen una limitación para la vida de las personas y para el desarrollo. Según el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), entre el 2003 – 2012 se reportaron más de 44 mil emergencias que afectaron a más de 11 millones de habitantes y que ocasionaron cuantiosos daños y pérdidas en vivienda, infraestructura y agricultura. En este contexto, y ahora más que nunca, la gestión del riesgo de desastres debe ser parte integral del desarrollo sostenible².

En respuesta a esta situación y en correspondencia con la evolución del enfoque de los desastres y riesgos hacia una visión más integral vinculada intrínsecamente a la agenda del desarrollo, teniendo como marco la Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las prioridades establecidas en el Marco de Acción de Hyogo 2005-2015, se aprobó a finales del 2010 la Política n° 32 de Gestión del Riesgo de Desastres y la Política n° 34 de Ordenamiento Territorial como políticas de Estado bajo el Marco del Acuerdo Nacional. En febrero de 2011, se da un cambio significativo en el marco normativo a través de la Ley n° 29664 de creación del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (SINAGERD), el cual entró en vigor en mayo de 2011 con la aprobación de su Reglamento. Finalmente, se aprobó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el transcurso del mismo año.

Complementariamente a lo anterior indicado, los desastres están aumentando, y el calentamiento del planeta permite prever un incremento en su frecuencia e intensidad en el futuro. En las situaciones de emergencia y desastres, los grupos más vulnerables (los pobres, los ancianos, las mujeres y los niños) son los que más sufren de hambre y privaciones. La

¹ Se ha tomado como fuente la Base de Datos Internacional sobre Desastres EM-DAT de OFDA/CRED (www.emdat.be), referida a desastres de media y/o gran escala, cuyos daños reportan información igual o mayor a 10 muertes, 100 personas afectadas y en donde haya habido llamado de ayuda internacional.

² United Nations. Plan of Action on Disaster Risk Reduction for Resilience. May 2013

gestión del riesgo de desastres desempeña una función cada vez mayor en la intervención respecto a los efectos del cambio climático en los procesos de desarrollo y en el control de las situaciones humanitarias que se presenten.

2. Objetivos

Este curso busca fortalecer las competencias del personal del macroproceso operacional para gestionar los riesgos operativos frente a los riesgos de desastres y los efectos del cambio climático, permitiendo:

- Conocer y comprender los antecedentes, la organización, los instrumentos y los espacios de articulación interna del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Analizar los antecedentes de la gestión del riesgo de desastres en el Perú, así como el marco normativo del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Reconocer la composición del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, así como diferenciar los roles y funciones que cumplen las entidades que conforman el Sistema.
- Conocer los cinco instrumentos con los que cuenta el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres como medios para cumplir sus fines.

3. Duración y metodología

Duración: 1 mes (5 semanas)

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Al finalizar recibirá un diploma por parte de CENEPRED

4. Contenido

Módulo 1: Aspectos Generales

- 1.1. Antecedentes
- 1.2. Política de Estado N°32
- 1.3. Marco Normativo

Módulo 2: Organización del Sinagerd

- 2.1. Finalidad y objetivos
- 2.2. Composición y Roles
- 2.3. Funciones

Módulo 3: Instrumentos del Sinagerd

- 3.1. Instrumentos
- 3.2. Planagerd y planes específicos por proceso.
- 3.3. Estrategia de Gestión Financiera del Riesgo de Desastres
- 3.4. Mecanismos de coordinación, decisión, comunicación y gestión de información en situación de impacto de desastres.
- 3.5. Sistema Nacional de Información para la Gestión del Riesgo de Desastres.
- 3.6. Radio nacional de defensa civil y de medio ambiente

Módulo 4: Infracciones y Sanciones



4.1. Infracciones

4.2. Sanciones

Módulo 5: Grupos de Trabajo y plataformas de Defensa Civil

5.1. Grupos de trabajo de la gestión del riesgo de desastres

5.2. Plataformas de Defensa Civil

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores del macroproceso operacional, pero pueden participar todos los trabajadores y funcionarios de EPS Moquegua S.A. que estén interesados en la gestión de riesgos operativos, dado que el curso es gratuito.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
N° grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://aulavirtual.cenepred.gob.pe/cenepred2/>

<https://drive.google.com/file/d/1YN2ISsekdw4CBWCmLGX1KMSyKqNmUpk3/view>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Macroproceso operativo
Línea de Acción	El macroproceso operacional implementa medidas de control y mejora del proceso operativo con un enfoque en riesgos
Nombre del Curso	La Gestión del Riesgo de Desastres: Aspectos básicos

1. Situación Actual

Contrastando con su impresionante biodiversidad y gran riqueza en su diversidad étnica y cultural, las poblaciones y los territorios en el Perú presentan condiciones de vulnerabilidad a los desastres en amplios sectores de la población, exacerbada por los efectos del cambio climático. El país ocupa el segundo lugar con el mayor número de personas afectadas por desastres en Sudamérica¹. Frente a ello, la alta probabilidad de ocurrencia de peligros originados por fenómenos de origen natural, los inducidos por la acción humana o antrópicos y/o los generados por ambas intervenciones (socio-naturales) configura los diversos escenarios de riesgo de desastres.

En el Perú, el riesgo de desastres se está incrementando en la mayoría de las regiones y las pérdidas por desastres constituyen una limitación para la vida de las personas y para el desarrollo. Según el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), entre el 2003 – 2012 se reportaron más de 44 mil emergencias que afectaron a más de 11 millones de habitantes y que ocasionaron cuantiosos daños y pérdidas en vivienda, infraestructura y agricultura. En este contexto, y ahora más que nunca, la gestión del riesgo de desastres debe ser parte integral del desarrollo sostenible².

En respuesta a esta situación y en correspondencia con la evolución del enfoque de los desastres y riesgos hacia una visión más integral vinculada intrínsecamente a la agenda del desarrollo, teniendo como marco la Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las prioridades establecidas en el Marco de Acción de Hyogo 2005-2015, se aprobó a finales del 2010 la Política n° 32 de Gestión del Riesgo de Desastres y la Política n° 34 de Ordenamiento Territorial como políticas de Estado bajo el Marco del Acuerdo Nacional. En febrero de 2011, se da un cambio significativo en el marco normativo a través de la Ley n° 29664 de creación del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (SINAGERD), el cual entró en vigor en mayo de 2011 con la aprobación de su Reglamento. Finalmente, se aprobó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el transcurso del mismo año.

Complementariamente a lo anterior indicado, los desastres están aumentando, y el calentamiento del planeta permite prever un incremento en su frecuencia e intensidad en el futuro. En las situaciones de emergencia y desastres, los grupos más vulnerables (los pobres, los ancianos, las mujeres y los niños) son los que más sufren de hambre y privaciones. La gestión del riesgo de desastres desempeña una función cada vez mayor en la intervención respecto a los efectos del cambio climático en los procesos de desarrollo y en el control de las situaciones humanitarias que se presenten.

2. Objetivos

¹ Se ha tomado como fuente la Base de Datos Internacional sobre Desastres EM-DAT de OFDA/CRED (www.emdat.be), referida a desastres de media y/o gran escala, cuyos daños reportan información igual o mayor a 10 muertes, 100 personas afectadas y en donde haya habido llamado de ayuda internacional.

² United Nations. Plan of Action on Disaster Risk Reduction for Resilience. May 2013

Este curso busca fortalecer las competencias del personal del macroproceso operacional para gestionar los riesgos operativos frente a los riesgos de desastres y los efectos del cambio climático, permitiendo:

- Reconocer las definiciones, principios y terminología aplicable a la Gestión del Riesgo de Desastres, así como describir e identificar los componentes y procesos que establece la Política Nacional de Gestión del Riesgo.
- Comprender la gestión del riesgo de desastres, los principios que la rigen; así como la política nacional de gestión del riesgo de desastres, sus lineamientos e instrumentos.
- Conocer, comprender y utilizar terminología aplicable a la gestión del riesgo de desastres.
- Identificar y explicar los componentes y procesos de la gestión del riesgo de desastres; así como diferenciar los procesos de prevención, reducción y preparación

3. Duración y metodología

Duración: 3 semanas

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Al finalizar recibirá un diploma por parte de CENEPRED

4. Contenido

Módulo 1: La Gestión del Riesgo de Desastres

- 1.1. Definición
- 1.2. Principios
- 1.3. La Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

Módulo 2: Terminología

- 2.1. Peligro
- 2.2. Elemento Expuesto
- 2.3. Vulnerabilidad
- 2.4. Análisis de Vulnerabilidad
- 2.5. Riesgo de Desastres
- 2.6. Desastre
- 2.7. Emergencia
- 2.8. Desarrollo Sostenible
- 2.9. Cultura de prevención

Módulo 3: Componentes y Procesos

- 3.1. Componentes
- 3.2. Procesos
- 3.3. Diferencias entre la prevención, reducción y preparación

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores del macroproceso operacional, pero pueden participar todos los trabajadores y funcionarios de EPS Moquegua S.A. que estén interesados en la gestión de riesgos operativos, dado que el curso es gratuito.



6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
Nº grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://aulavirtual.cenepred.gob.pe/cenepred2/>

<https://aulavirtual.cenepred.gob.pe/cenepred2/mod/page/view.php?id=530>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Macroproceso operativo
Línea de Acción	El macroproceso operacional implementa medidas de control y mejora del proceso operativo con un enfoque en riesgos
Nombre del Curso	Lineamientos Técnicos en Gestión Prospectiva y Correctiva

1. Situación Actual

Contrastando con su impresionante biodiversidad y gran riqueza en su diversidad étnica y cultural, las poblaciones y los territorios en el Perú presentan condiciones de vulnerabilidad a los desastres en amplios sectores de la población, exacerbada por los efectos del cambio climático. El país ocupa el segundo lugar con el mayor número de personas afectadas por desastres en Sudamérica¹. Frente a ello, la alta probabilidad de ocurrencia de peligros originados por fenómenos de origen natural, los inducidos por la acción humana o antrópicos y/o los generados por ambas intervenciones (socio-naturales) configura los diversos escenarios de riesgo de desastres.

En el Perú, el riesgo de desastres se está incrementando en la mayoría de las regiones y las pérdidas por desastres constituyen una limitación para la vida de las personas y para el desarrollo. Según el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), entre el 2003 – 2012 se reportaron más de 44 mil emergencias que afectaron a más de 11 millones de habitantes y que ocasionaron cuantiosos daños y pérdidas en vivienda, infraestructura y agricultura. En este contexto, y ahora más que nunca, la gestión del riesgo de desastres debe ser parte integral del desarrollo sostenible².

En respuesta a esta situación y en correspondencia con la evolución del enfoque de los desastres y riesgos hacia una visión más integral vinculada intrínsecamente a la agenda del desarrollo, teniendo como marco la Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las prioridades establecidas en el Marco de Acción de Hyogo 2005-2015, se aprobó a finales del 2010 la Política n° 32 de Gestión del Riesgo de Desastres y la Política n° 34 de Ordenamiento Territorial como políticas de Estado bajo el Marco del Acuerdo Nacional. En febrero de 2011, se da un cambio significativo en el marco normativo a través de la Ley n° 29664 de creación del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (SINAGERD), el cual entró en vigor en mayo de 2011 con la aprobación de su Reglamento. Finalmente, se aprobó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el transcurso del mismo año.

Complementariamente a lo anterior indicado, los desastres están aumentando, y el calentamiento del planeta permite prever un incremento en su frecuencia e intensidad en el futuro. En las situaciones de emergencia y desastres, los grupos más vulnerables (los pobres, los ancianos, las mujeres y los niños) son los que más sufren de hambre y privaciones. La gestión del riesgo de desastres desempeña una función cada vez mayor en la intervención respecto a los efectos del cambio climático en los procesos de desarrollo y en el control de las situaciones humanitarias que se presenten.

2. Objetivos

¹ Se ha tomado como fuente la Base de Datos Internacional sobre Desastres EM-DAT de OFDA/CRED (www.emdat.be), referida a desastres de media y/o gran escala, cuyos daños reportan información igual o mayor a 10 muertes, 100 personas afectadas y en donde haya habido llamado de ayuda internacional.

² United Nations. Plan of Action on Disaster Risk Reduction for Resilience. May 2013

Este curso busca fortalecer las competencias del personal del macroproceso operacional para gestionar los riesgos operativos frente a los riesgos de desastres y los efectos del cambio climático, permitiendo:

- Aprenderás a identificar los aspectos técnicos y administrativos de los procesos de estimación, prevención, reducción y reconstrucción con la finalidad de facilitar la implementación de la gestión prospectiva y correctiva del riesgo de desastres.

3. Duración y metodología

Duración: 3 semanas

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Al finalizar recibirá un diploma por parte de CENEPRED

4. Contenido

Módulo 1:

- 1.1. Lineamientos técnicos del proceso de estimación I
- 1.2. Lineamientos técnicos del proceso de estimación II

Módulo 2:

- 2.1. Lineamientos técnicos del proceso de prevención
- 2.2. Lineamientos Técnicos de los procesos de reducción del riesgo de desastres y reconstrucción

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores del macroproceso operacional, pero pueden participar todos los trabajadores y funcionarios de EPS Moquegua S.A. que estén interesados en la gestión de riesgos operativos, dado que el curso es gratuito.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
Nº grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://aulavirtual.cenepred.gob.pe/cenepred2/>

<https://aulavirtual.cenepred.gob.pe/cenepred2/mod/page/view.php?id=530>



FICHA DE CAPACITACION

	EPS Moquegua S.A.
Proceso	Macroproceso operativo
Línea de Acción	El macroproceso operacional implementa medidas de control y mejora del proceso operativo con un enfoque en riesgos
Nombre del Curso	Procedimientos para elaborar el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres

1. Situación Actual

Contrastando con su impresionante biodiversidad y gran riqueza en su diversidad étnica y cultural, las poblaciones y los territorios en el Perú presentan condiciones de vulnerabilidad a los desastres en amplios sectores de la población, exacerbada por los efectos del cambio climático. El país ocupa el segundo lugar con el mayor número de personas afectadas por desastres en Sudamérica¹. Frente a ello, la alta probabilidad de ocurrencia de peligros originados por fenómenos de origen natural, los inducidos por la acción humana o antrópicos y/o los generados por ambas intervenciones (socio-naturales) configura los diversos escenarios de riesgo de desastres.

En el Perú, el riesgo de desastres se está incrementando en la mayoría de las regiones y las pérdidas por desastres constituyen una limitación para la vida de las personas y para el desarrollo. Según el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), entre el 2003 – 2012 se reportaron más de 44 mil emergencias que afectaron a más de 11 millones de habitantes y que ocasionaron cuantiosos daños y pérdidas en vivienda, infraestructura y agricultura. En este contexto, y ahora más que nunca, la gestión del riesgo de desastres debe ser parte integral del desarrollo sostenible².

En respuesta a esta situación y en correspondencia con la evolución del enfoque de los desastres y riesgos hacia una visión más integral vinculada intrínsecamente a la agenda del desarrollo, teniendo como marco la Estrategia Andina para la Prevención y Atención de Desastres, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y las prioridades establecidas en el Marco de Acción de Hyogo 2005-2015, se aprobó a finales del 2010 la Política nº 32 de Gestión del Riesgo de Desastres y la Política nº 34 de Ordenamiento Territorial como políticas de Estado bajo el Marco del Acuerdo Nacional. En febrero de 2011, se da un cambio significativo en el marco normativo a través de la Ley nº 29664 de creación del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (SINAGERD), el cual entró en vigor en mayo de 2011 con la aprobación de su Reglamento. Finalmente, se aprobó la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en el transcurso del mismo año.

Complementariamente a lo anterior indicado, los desastres están aumentando, y el calentamiento del planeta permite prever un incremento en su frecuencia e intensidad en el futuro. En las situaciones de emergencia y desastres, los grupos más vulnerables (los pobres, los ancianos, las mujeres y los niños) son los que más sufren de hambre y privaciones. La gestión del riesgo de desastres desempeña una función cada vez mayor en la intervención respecto a los efectos del cambio climático en los procesos de desarrollo y en el control de las situaciones humanitarias que se presenten.

¹ Se ha tomado como fuente la Base de Datos Internacional sobre Desastres EM-DAT de OFDA/CRED (www.emdat.be), referida a desastres de media y/o gran escala, cuyos daños reportan información igual o mayor a 10 muertes, 100 personas afectadas y en donde haya habido llamado de ayuda internacional.

² United Nations. Plan of Action on Disaster Risk Reduction for Resilience. May 2013

2. Objetivos

Este curso busca fortalecer las competencias del personal del macroproceso operacional para gestionar los riesgos operativos frente a los riesgos de desastres y los efectos del cambio climático, permitiendo:

- Aprenderás a identificar y describir los procedimientos metodológicos para formular un Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, reconociendo los aspectos más relevantes de cada fase de formulación, valorando la importancia del Plan para evitar y reducir las condiciones de riesgo de la población y sus medios de vida.

3. Duración y metodología

Duración: 2 semanas

El alumno contará con acceso al campus virtual del curso en el que tiene todo el material de estudio, las grabaciones de las clases, las evaluaciones y tareas que debe entregar, foros de discusión y resolución de dudas.

Al finalizar recibirá un diploma por parte de CENEPRED

4. Contenido

Lección única: Procedimientos para elaborar el Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres

5. Participantes

El curso está dirigido a todos los trabajadores del macroproceso operacional, pero pueden participar todos los trabajadores y funcionarios de EPS Moquegua S.A. que estén interesados en la gestión de riesgos operativos, dado que el curso es gratuito.

6. Equipamiento

- Computadora
- Datashow
- Acceso a Internet

7. Presupuesto

El costo total del curso es de 0 con 00/100 soles.

Descripción	Costo S/
Inscripción de un participante	S/ 0.00
N° grupos	
Total, costo del curso en el año	S/ 0.00

Dirección del curso para pago de inscripción:

<https://aulavirtual.cenepred.gob.pe/cenepred2/>

<https://aulavirtual.cenepred.gob.pe/cenepred2/mod/page/view.php?id=420>



9 respuestas



No se aceptan más respuestas ☐

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

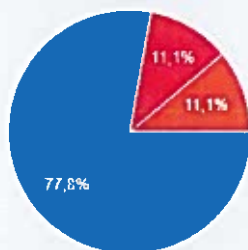
Resumen

Pregunta

Individual

1. Poco interés o alegría por hacer cosas*

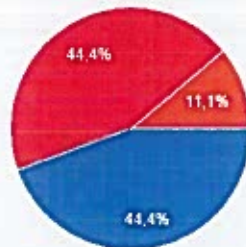
9 respuestas



- nunca
- varios días
- mas de la mitad de los días
- casi cada día

2. Sensación de estar decaído/a, deprimido/a o desesperanzado/a*

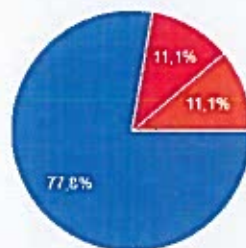
9 respuestas



- nunca
- varios días
- mas de la mitad de los días
- casí cada día

3. Problemas para quedarse dormido/a, seguir durmiendo o dormir demasiado*

9 respuestas

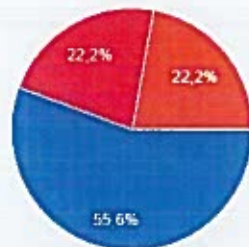


- nunca
- varios días
- mas de la mitad de los días
- casí cada día



4. Sensación de cansancio o de tener poca energía*

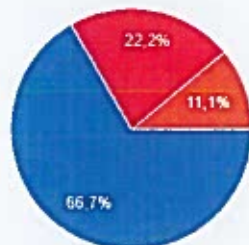
9 respuestas



- nunca
- varios días
- mas de la mitad de los días
- casi cada día

5. Poco apetito o comer demasiado*

9 respuestas



- nunca
- varios días
- mas de la mitad de los días
- casi cada día



6. Sentirse mal consigo mismo/a; sentir que es un/a fracasado/a; o que ha decepcionado a su familia o a si mismo/a*



9 respuestas

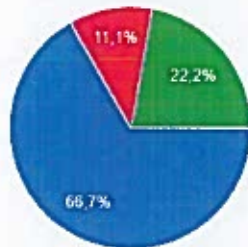


● nunca
● varios días
● mas de la mitad de los días
● casi cada día



7. Problemas para concentrarse en algo, como leer el periódico o ver televisión*

9 respuestas



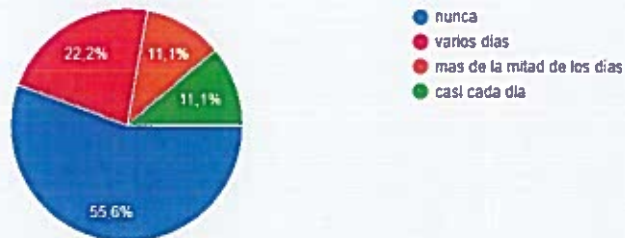
● nunca
● varios días
● mas de la mitad de los días
● casi cada día



8. Moverse o hablar tan despacio que los demás pueden haberlo notado. O lo contrario, estar tan inquieto/a o agitado/a que se ha estado moviendo de un lado a otro más de lo habitual*

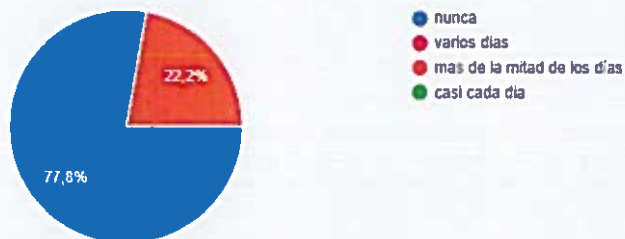


9 respuestas



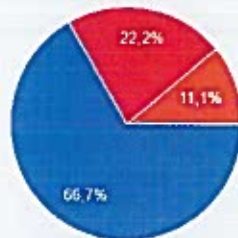
9. Pensamientos de que estaría mejor muerto/a o de querer hacerse daño de algún modo*

9 respuestas



Ud. trabaja en el sector saneamiento por:

9 respuestas



- Se presentó la oportunidad
- Siempre quise trabajar en el sector saneamiento
- Nunca pensé trabajar en el sector saneamiento

Usted ha recibido capacitación especializada para su puesto de trabajo

9 respuestas

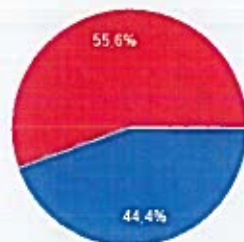


- Nunca he recibido capacitación de la EPS
- He recibido capacitación en los últimos 12 meses
- No he recibido capacitación en los últimos 12 meses
- He recibido capacitación en los últimos 24 meses



Si Ud. recibió capacitación, cuantas horas duro esta capacitación

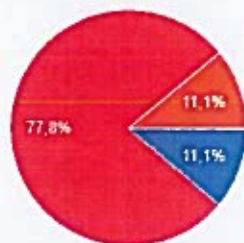
9 respuestas



- Fue superior a 24 horas
- Fue menor a 24 horas

Pone usted en practica lo aprendido en las capacitaciones

9 respuestas

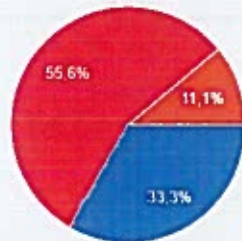


- Si, pero menor al 50%
- Si, mayor al 60%
- No, casi nada



Como califica usted a las capacitaciones recibidas por la EPS

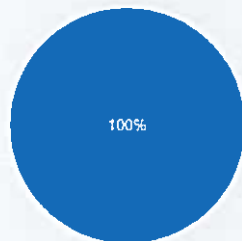
9 respuestas



● Mala
● Regular
● Buena
● Muy buena

Considera Ud. que las capacitaciones recibidas contribuyen a mejorar la calidad, y rendimiento de la EPS

9 respuestas



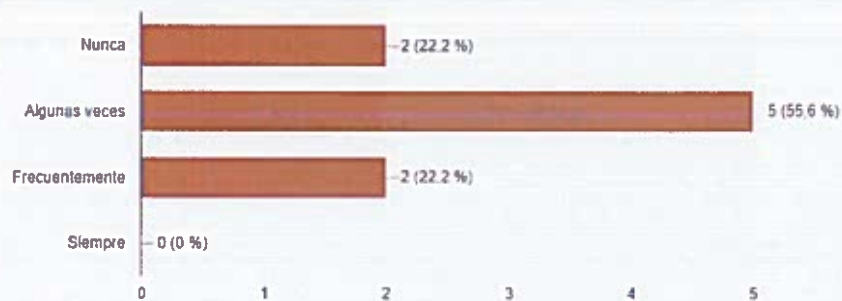
● Si
● No



1. ¿Se te ha informado de los principales objetivos de tu empresa?

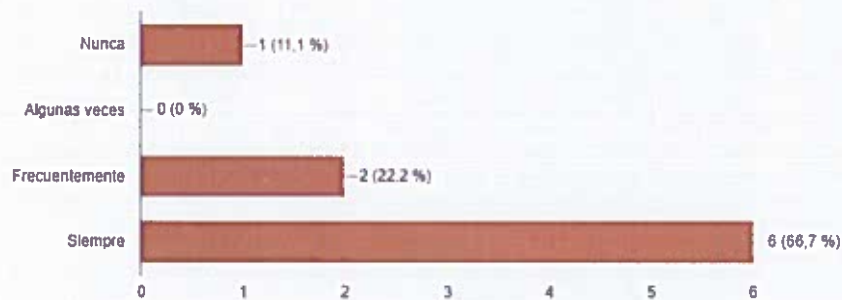


9 respuestas



2. ¿Conoces cuáles son los objetivos del desempeño de tu trabajo?

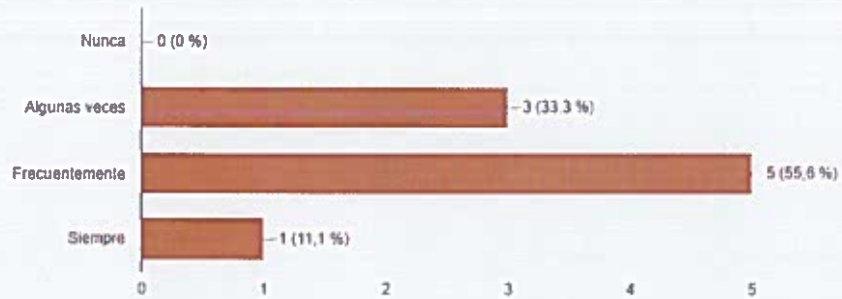
9 respuestas



3. ¿Consideras que tus objetivos son realizables?

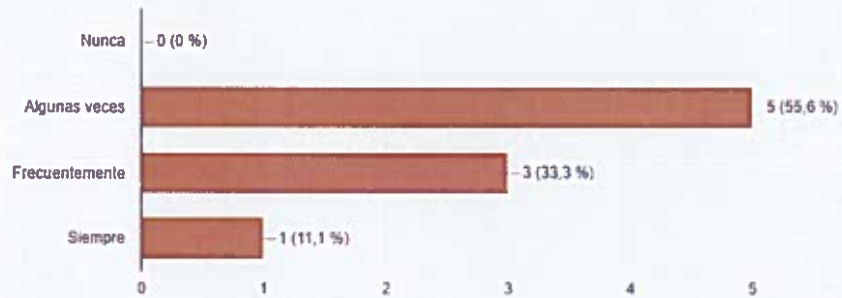


9 respuestas



4. ¿Consideras tus objetivos laborales son estimulantes?

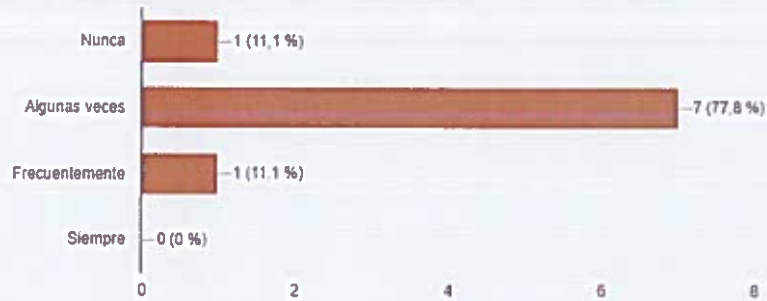
9 respuestas



5. ¿Sientes que tu trabajo es reconocido por parte de tu jefe?

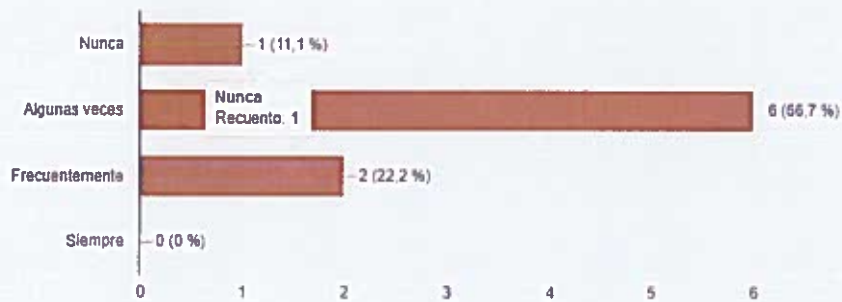


9 respuestas



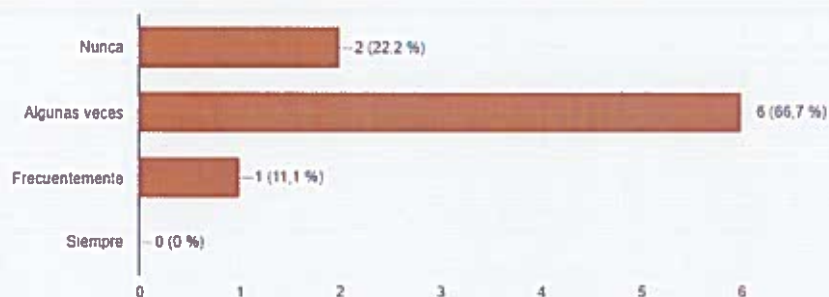
6. ¿Consideras adecuada la actitud de tu jefe respecto a los méritos de los miembros del equipo?

9 respuestas



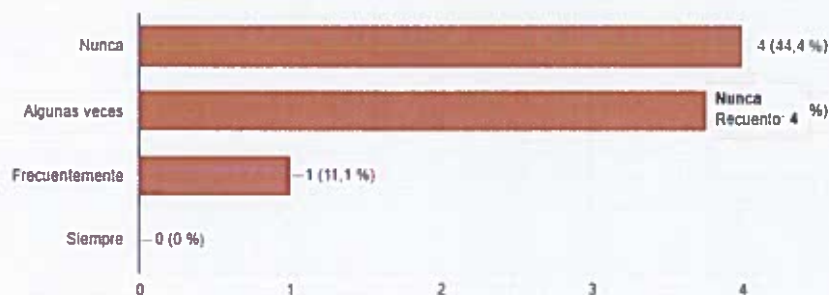
7. ¿Crees que en tu empresa existe equidad en la retribución en función del trabajo desempeñado?

9 respuestas



8. ¿Consideras adecuada tu retribución con el trabajo que desempeñas?

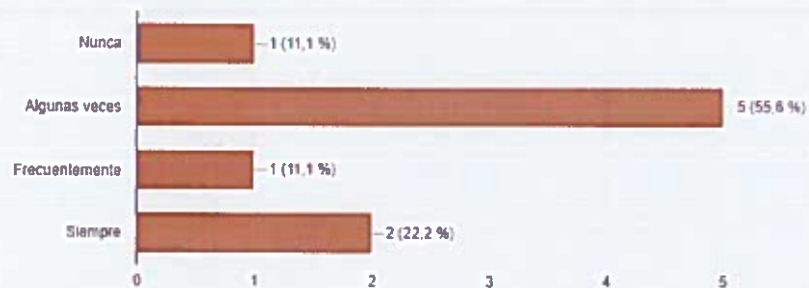
9 respuestas



9. ¿Sientes que en tu trabajo tienes aun margen para el desarrollo de tus aspiraciones profesionales?

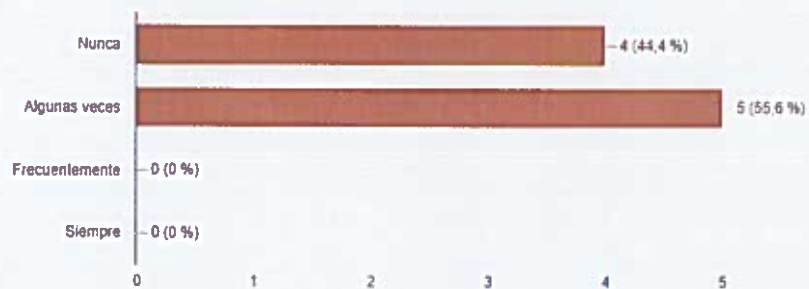


9 respuestas



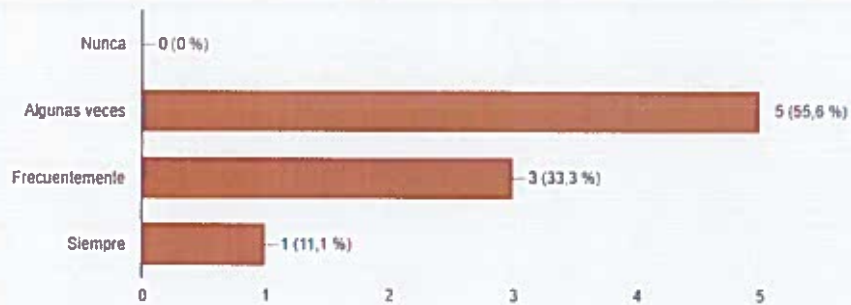
10. ¿Se aplica en tu empresa un sistema efectivo y justo de desarrollo profesional?

9 respuestas



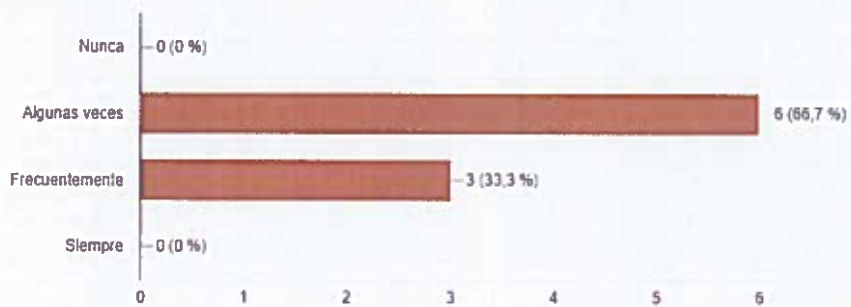
11. ¿Piensas que tus aspiraciones de desarrollo son compatibles con los objetivos de la empresa?

9 respuestas



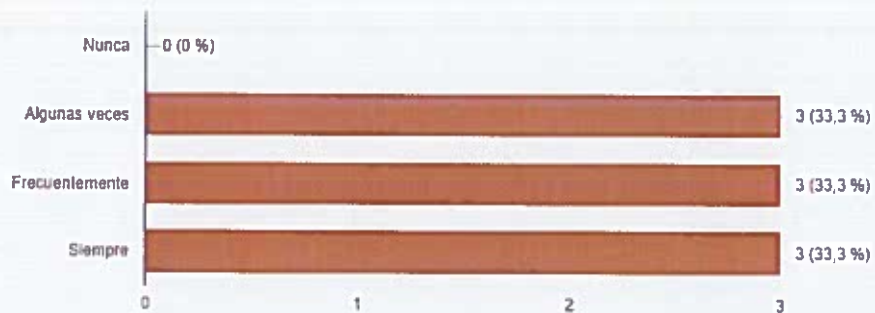
12. ¿Te imaginas a ti mismo trabajando en un futuro en esta empresa?

9 respuestas



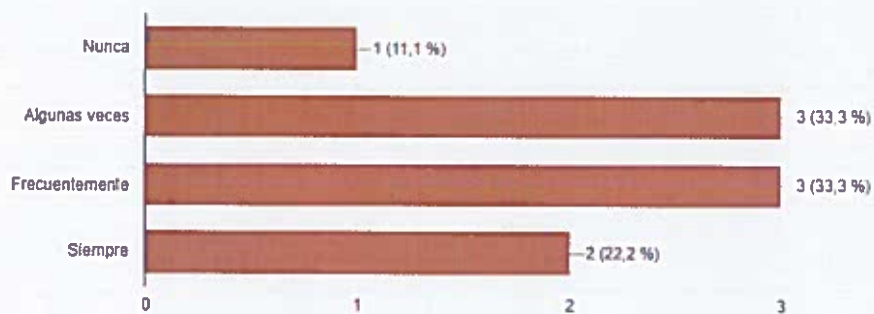
13. ¿Te sientes motivado ante nuevos retos?

9 respuestas



14. ¿Ves los cambios organizativos como una oportunidad para tu trabajo?

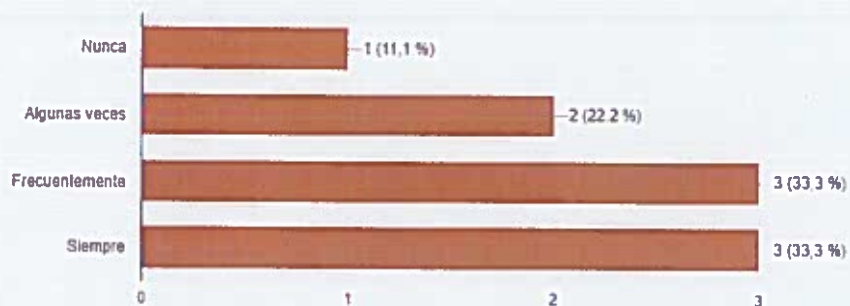
9 respuestas



15. Cuando se produce un cambio que afecta directamente al desarrollo de tu actividad ¿participas en el proceso de cambio?

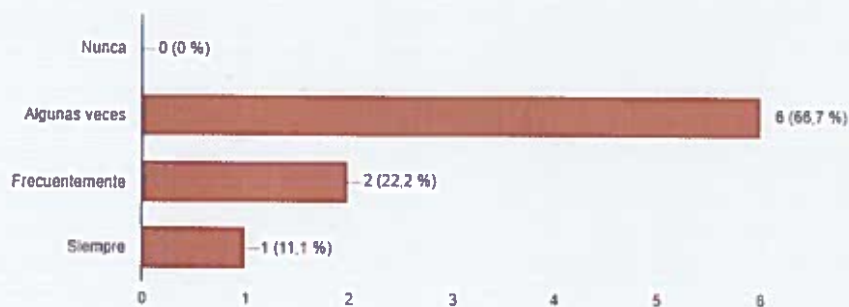


9 respuestas



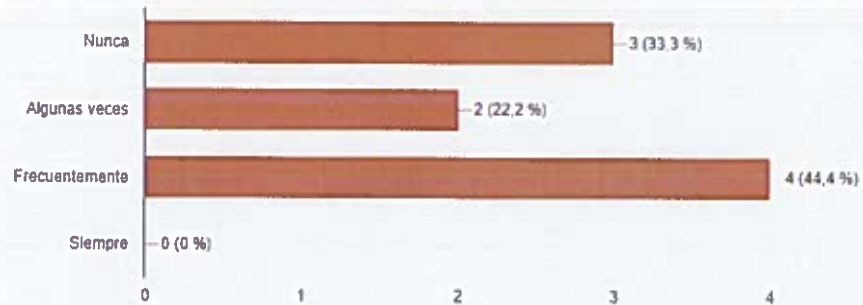
16. ¿Es adecuada la cantidad de trabajo para su realización con calidad?

9 respuestas



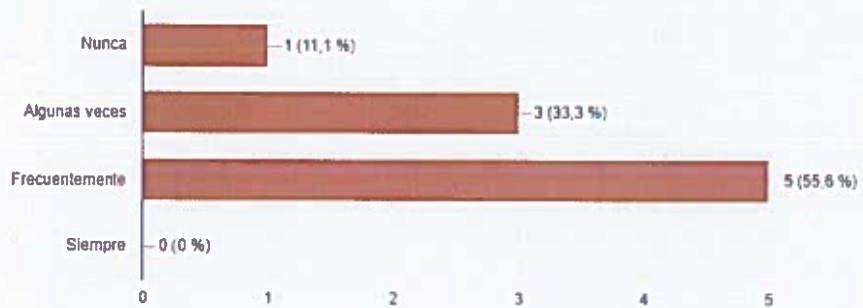
17. ¿Dispones de los medios necesarios para realizar bien tu trabajo?

9 respuestas



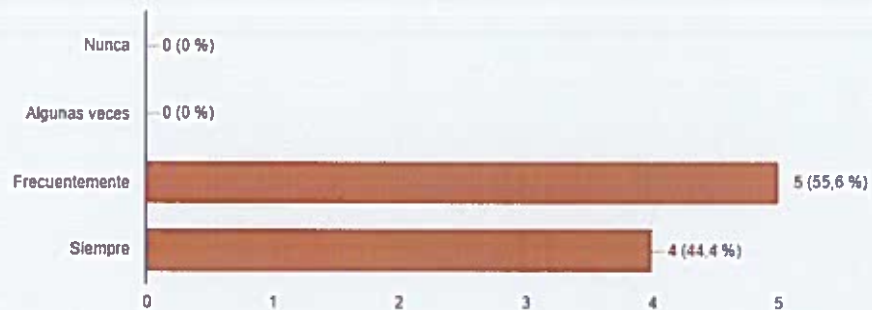
18. ¿Consideras que tienes la suficiente autonomía operativa para realizar bien tu trabajo?

9 respuestas



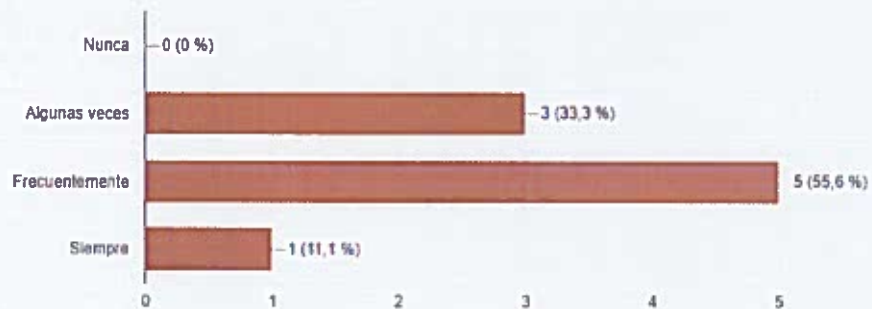
19. ¿Te gusta tu trabajo?

9 respuestas



20. ¿Te sientes cómodo, bien integrado en tu área de trabajo?

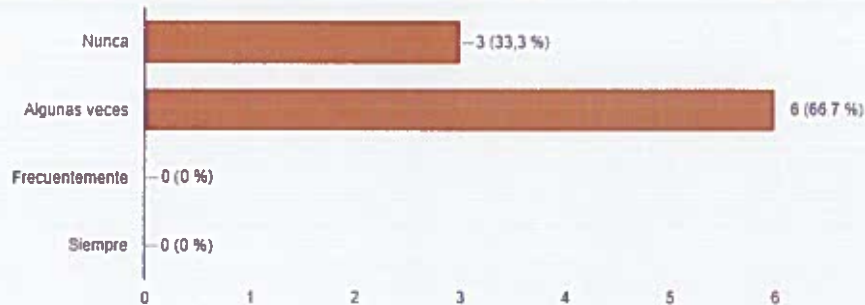
9 respuestas



21. ¿Se toman medidas en tu empresa hacia las personas que contaminan el buen desarrollo del trabajo?

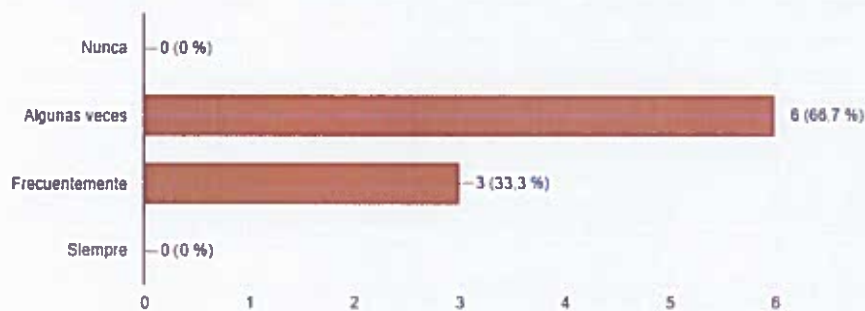


9 respuestas



22. ¿Recibes el apoyo que necesitas de tus compañeros para el buen desarrollo de tu trabajo?

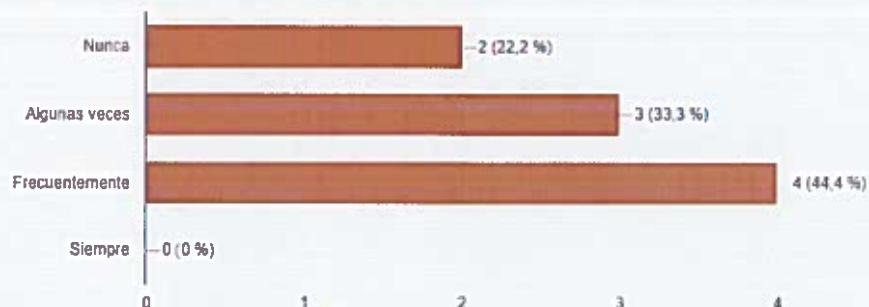
9 respuestas



23. ¿Te transmite tu jefe directo unos objetivos y mensajes claros?

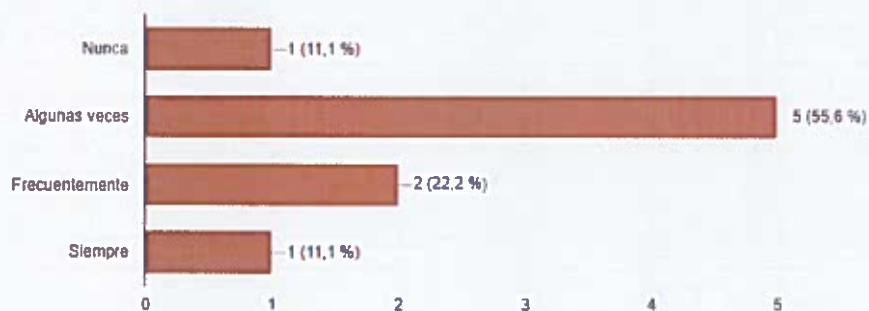


9 respuestas



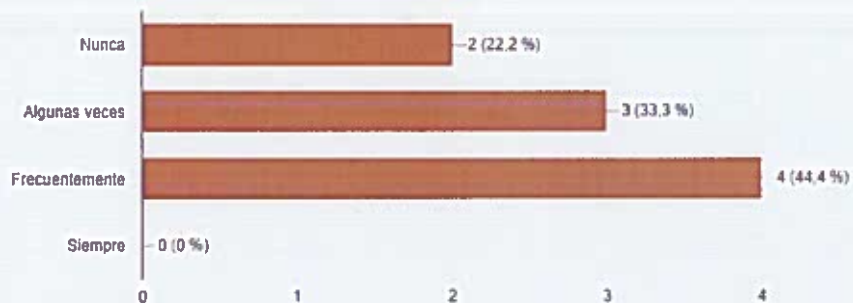
24. ¿Existe entre tu jefe directo y tu un clima de confianza suficiente para la buena comunicación?

9 respuestas



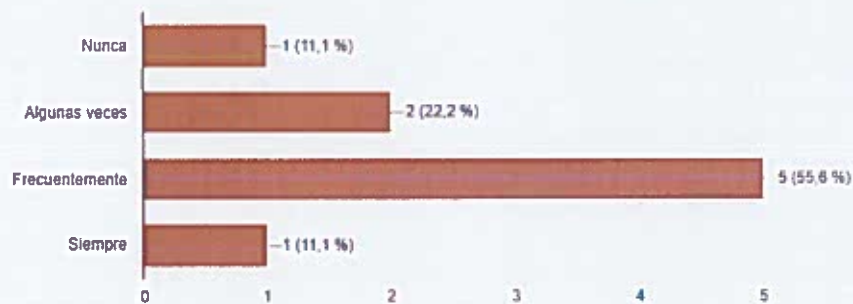
25. ¿Crees que tu jefe directo te ayuda o apoya en tu desarrollo profesional?

9 respuestas



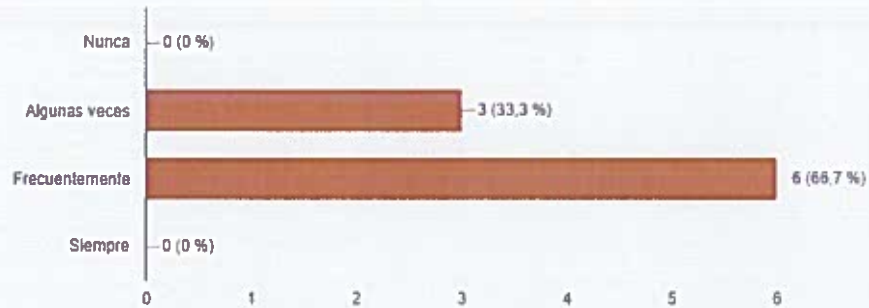
26. ¿Crees que tu jefe directo delega en ti en la medida de tus posibilidades?

9 respuestas



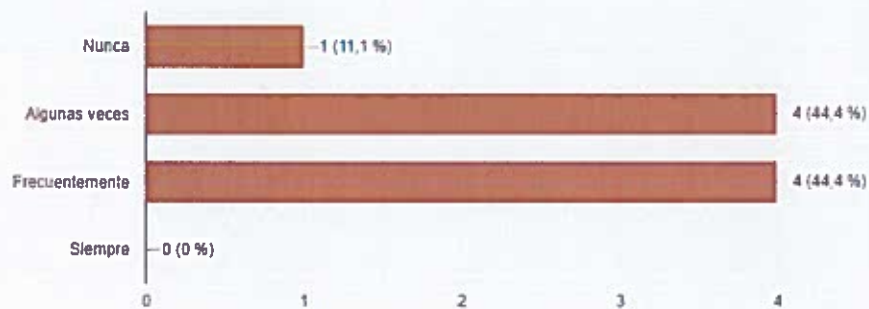
27. ¿Consideras tu trabajo estimulante?

9 respuestas



28. ¿La relación con tu jefe te motiva?

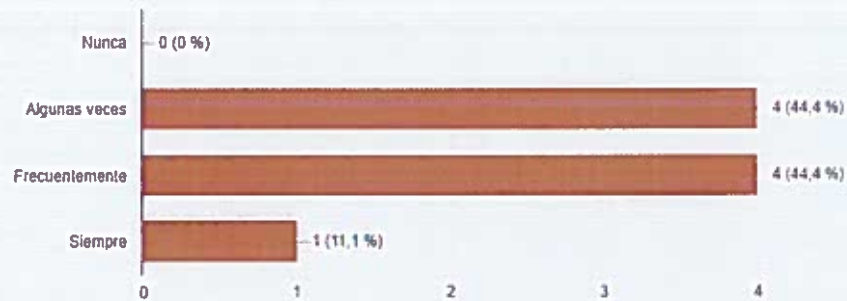
9 respuestas



29. ¿La relación con tus compañeros te motiva?

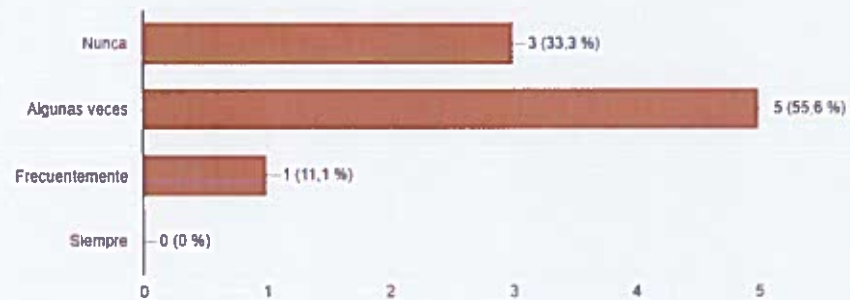


9 respuestas



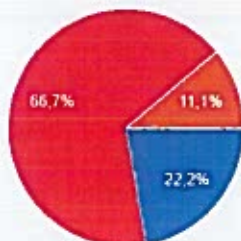
30. ¿Te sientes motivado por el reconocimiento y la retribución que recibes de tu empresa?

9 respuestas



1. Si acaba de tener una idea que le parece muy interesante, ¿qué actitud toma?

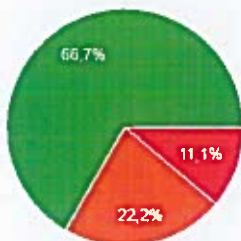
9 respuestas



- Necesita que otras personas la aprueben, para seguir pensando qué va a hacer
- La revisa por los cuatro costados, con personas idóneas, y luego comienza la acción.
- Se larga de inmediato a su ejecución
- La deja para otra oportunidad, por miedo a equivocarse, porque la ve muy audaz, por inhibición, etc

2. Al enfrentar dificultades, ¿cómo reacciona?

9 respuestas



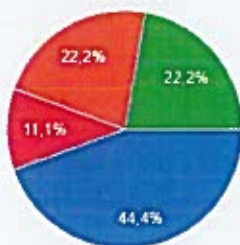
- Se sale corriendo.
- Se angustia.
- Se ve estimulado, como el toro ante el color rojo
- Se mantiene sereno, y toma distancia para reflexionar en busca de la solución.



3. A la pregunta clásica: ante una botella de vino que contiene exactamente la mitad de su capacidad, ¿qué dice?



9 respuestas



- Está medio llena.
- Está medio vacía
- Qué lástima, podría estar llena
- Qué suerte, podría estar vacía

4. Si usted visualiza con la mente una pared que le cierra el camino, ¿qué piensa a continuación?

9 respuestas



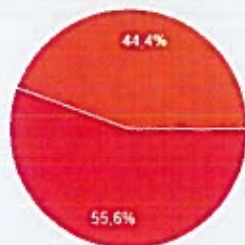
- Se siente incapaz de seguir adelante
- Tiene la sensación de que se le va a caer encima
- Idea una forma de rodearla y seguir adelante
- Piensa en cómo tirarla abajo



5. Acaba de ser rechazada/o para un puesto laboral, y al estar en la calle piensa o siente:



9 respuestas



- Quizá no soy lo suficientemente capaz para este tipo de trabajo
- Debo descubrir algunas fallas en mí, y superarlas
- Cada persona tiene un trabajo que la está esperando, y llega más tarde o más temprano
- Yo nunca tengo suerte

6. ¿Qué frase aplicaría o aplica más, en general, ante las circunstancias de la vida?

9 respuestas

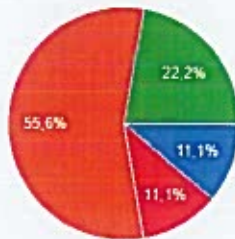


- Siempre que llovó paró
- Todo lo bueno se termina
- Los sueños, sueños son
- Lo último que se pierde es la esperanza



7. Un familiar o amigo le dijo que volvería a las 10, son las once y media y todavía no ha llegado. ¿Qué actitud toma?

9 respuestas



- Piensa inmediatamente que le pasó algo y en cualquier momento llama a la policía
- Empieza a preocuparse
- Se pone a enumerar todas las razones comunes por las cuales puede haberse producido la demora
- Se pone a mirar TV sin pensar en el asunto

8. Acaba de discutir agriamente con una persona, a la que tendrá que seguir tratando, y luego de la disputa piensa:

9 respuestas

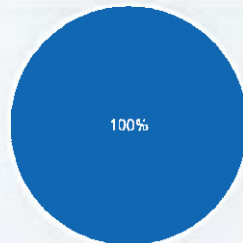


- Lo voy a mandar a...
- Bien, ya pasó...
- ¿Cómo no entiende que tengo toda la razón?
- Voy a repasar toda la discusión. Seguramente, debe haber puntos en los que puedo estar equivocado. Si es así, le pediré disculpas y olvidaremos bien todo el asunto



1. Me gustan especialmente las cosas:

9 respuestas



- Útiles y nuevas
- Bellas y decadentes

2. He observado que muchas personas allegadas requieren de mis consejos:

9 respuestas

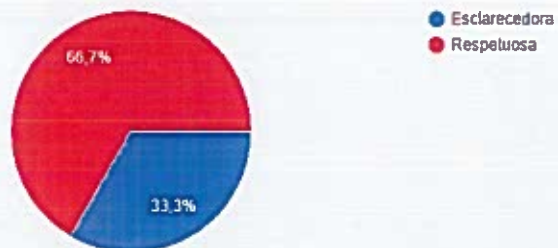


- Como si yo pudiera decidir mejor que ellas
- Como si yo pudiera comprenderlas y consolarlas



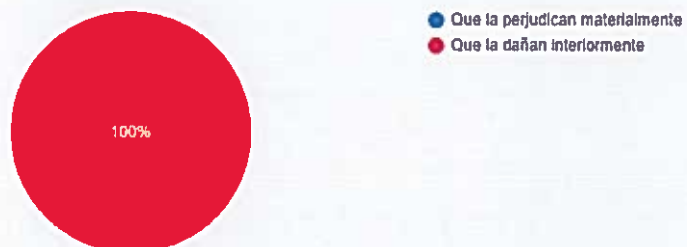
3. Creo que tengo una manera de interpretar las cosas:

9 respuestas



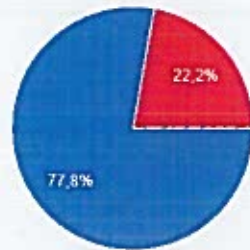
4. A veces me pregunto cómo la gente no se da cuenta de las cosas:

9 respuestas



5. Cuando algo me gusta:

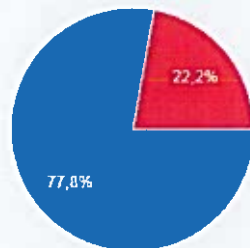
9 respuestas



- Me informo y llego hasta el fondo de la situación
- Lo contemplo y aprecio su esencia

6. Me gusta:

9 respuestas

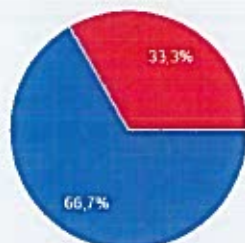


- Reflexionar y ver las causas de las cosas
- Sentir lo que simbolizan las cosas y saborearlo



7. Los demás me consideran una persona:

9 respuestas



- Racional, en el sentido que pienso a fondo mis decisiones importantes
- Intuitiva, pues tomo mis decisiones escuchando mis presentimientos

8. Dedico más tiempo a mis:

9 respuestas

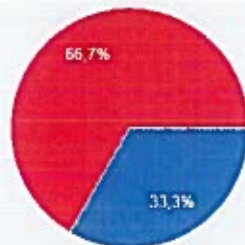


- Proyectos y planes
- Sensaciones y recuerdos



9. En mi vida actúo como si:

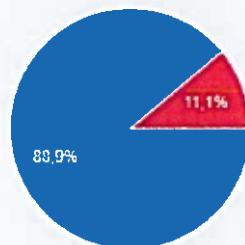
9 respuestas



- El amor fuera más conveniente que el entendimiento
- El entendimiento fuera más conveniente que el amor

10. Acostumbro a usar más:

9 respuestas

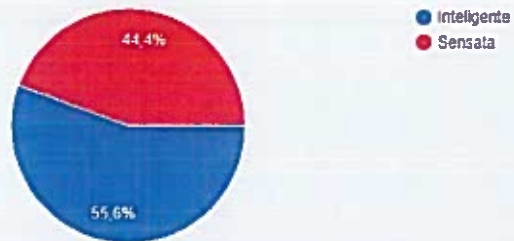


- Fórmulas y métodos
- Metáforas y símbolos



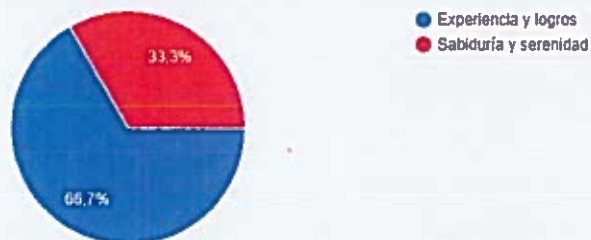
11. Soy una persona:

9 respuestas



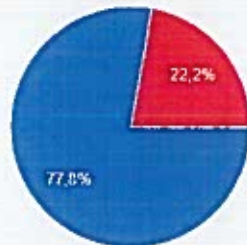
12. Las cosas que he vivido me han ido aportando:

9 respuestas



13. Recuerdo:

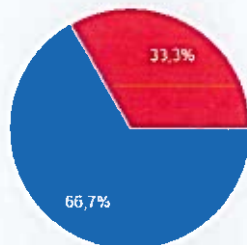
9 respuestas



- Las cosas, pues soy una persona organizada y práctica
- Muchas más cosas de mi infancia que la mayoría de la gente

14. Miro el fondo de las personas:

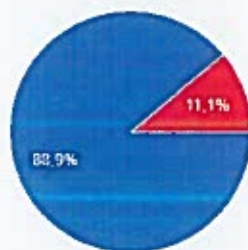
9 respuestas



- En su historia
- En su mirada

15. Procuro crear:

9 respuestas



- Más tiempo para hacer cosas
- Espacios de silencio interior



1. Mantengo a los demás en su lugar para que no lleguen más allá de sus obligaciones.



8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

2. Mantengo un barniz de objetividad profesional.

8 respuestas

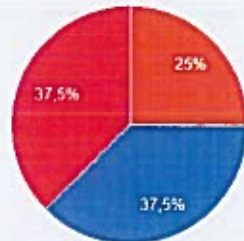


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



3. Atribuyo a los demás la responsabilidad de los fracasos.

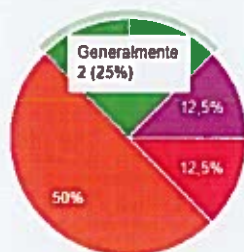
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

4. Evito intentar influir sobre los demás o persuadirlos.

8 respuestas

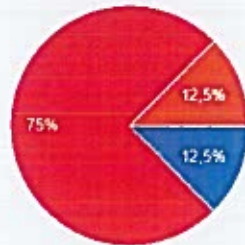


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



5. Reacciono ante todos los problemas con manifestaciones de ira,

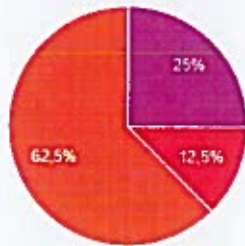
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

6. Evito afrontar las diferencias de opinión, con la esperanza de que desaparezcan con el tiempo.

8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



7. Evito las reacciones emocionales ante los sentimientos de los demás.

8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

8. Manifiesto mis sentimientos de ira.

8 respuestas

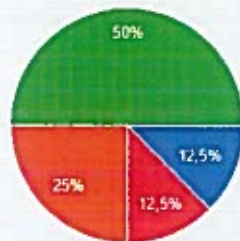


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



9. No mezclo mi filosofía personal con mi personalidad como hombre de empresa,

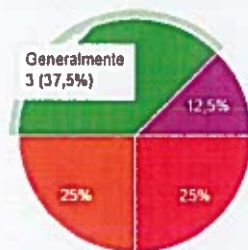
8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

10. Manifiesto abiertamente mis sentimientos,

8 respuestas

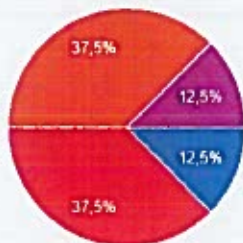


- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



11. Prefiero las generalizaciones a los detalles concretos.

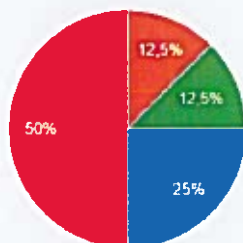
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

12. Me centro en las cuestiones generales y dejo que otros se ocupen de los detalles.

8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



13. Evito los problemas con la esperanza de que se solucionen con el tiempo.



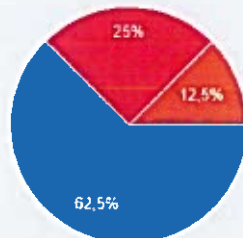
8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

14. Delego los problemas de alta prioridad.

8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



15. No permito que mis sentimientos afecten a mis declaraciones públicas.



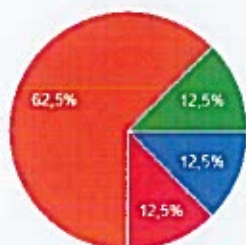
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

16. Me reservo mis cartas.

8 respuestas

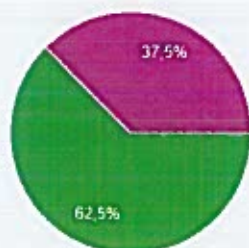


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



17. Escucho lo que tienen que decir los demás.

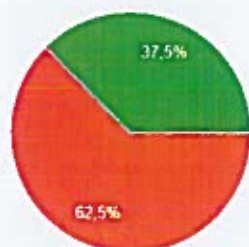
8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

18. Me centro en los sentimientos de los demás.

8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



19. Juzgo a los demás sobre la base de su conducta anterior.

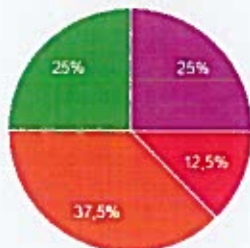
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

20. Procuro no dejarme influir demasiado por los sentimientos de los demás.

8 respuestas

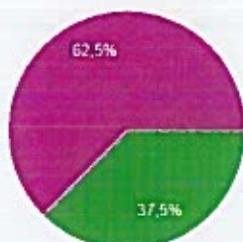


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



21. Deseo hacer bien a los demás.

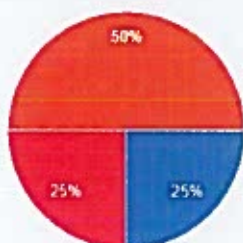
8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

22. La "integridad" intelectual entorpece mi sentido de la autoridad.

8 respuestas

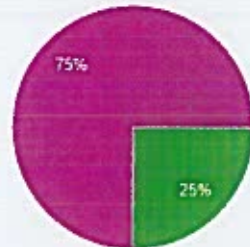


- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



23. Tengo confianza en mis propias capacidades.

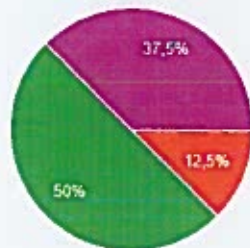
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

24. Animo a los demás a asumir niveles más altos de riesgo.

8 respuestas

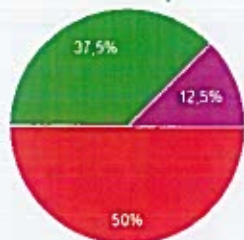


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



25. Soy adicto al poder ejecutivo.

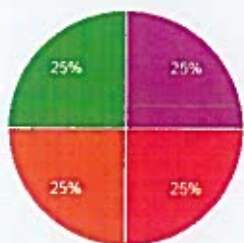
8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

26. Expongo de manera abierta a los demás mi filosofía personal.

8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



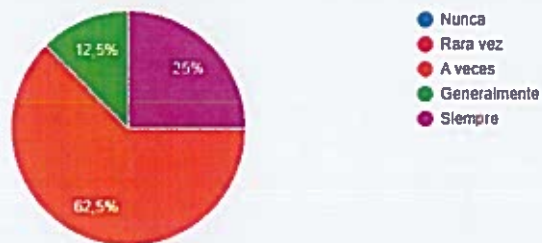
27. La calma interior significa para mí algo más que expresividad espontánea.

8 respuestas



28. Disfruto de mi capacidad para influir y para persuadir a los demás.

6 respuestas



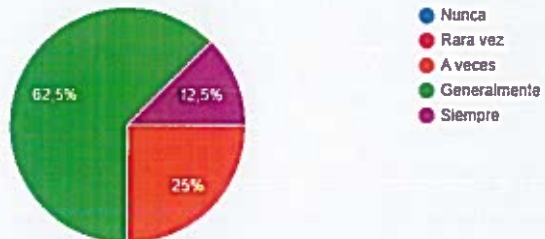
29. Resuelvo pronto los conflictos y los problemas.

8 respuestas



30. Me mantengo atento a las discrepancias y les presto atención pronto.

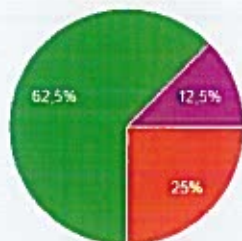
8 respuestas



31. Controlo las emociones negativas en los momentos de crisis.



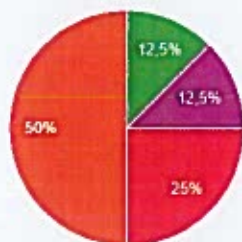
8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

32. Soy desafiante sin ser mordaz.

8 respuestas

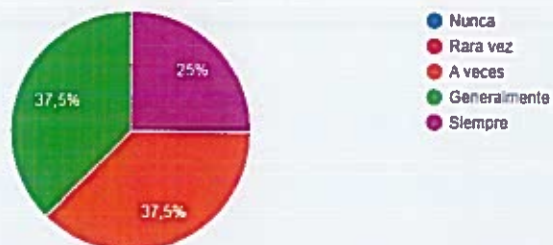


- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



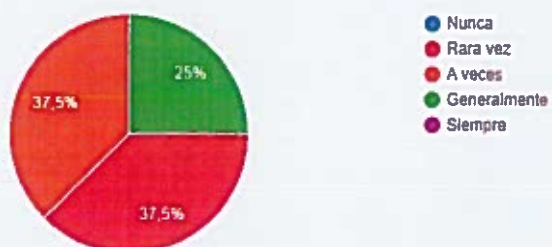
33. Ofrezco apoyo siempre que puedo, tanto en público como en privado.

8 respuestas



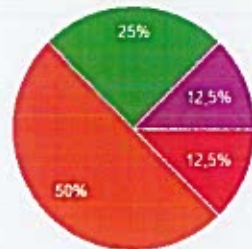
34. Manifiesto con moderación mis sentimientos fuertes y de ira.

8 respuestas



35. Soy sensible a los límites personales.

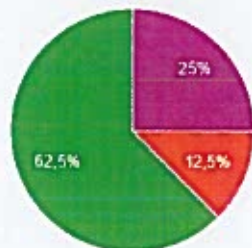
8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

36. Hago que los demás sientan que aportan algo único.

8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



37. Me mantengo impersonal y no comprometido.

8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

38. Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales.

8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



39. Soy abierto y directo en todas las situaciones.

8 respuestas



- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre

40. Permito a los demás que dirijan sin supervisarlos.

8 respuestas



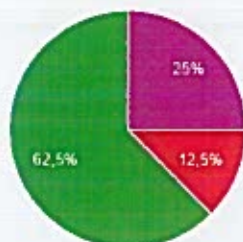
- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Generalmente
- Siempre



41. Hago que se unan los diferentes bandos, aunque estén opuestos entre si.



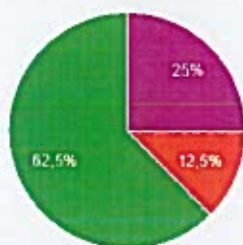
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

42. Estoy abierto a las ideas opuestas.

8 respuestas

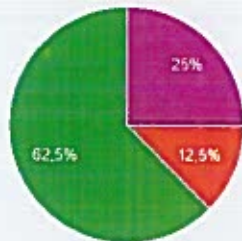


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



42. Estoy abierto a las ideas opuestas.

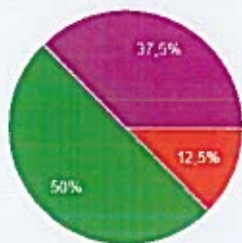
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

44. Asumo la responsabilidad personal de los resultados desfavorables.

8 respuestas



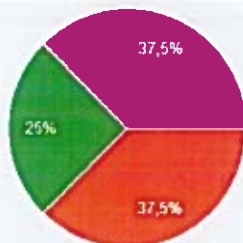
● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



45. Hablo con sinceridad a los miembros del personal de los descubrimientos polémicos.



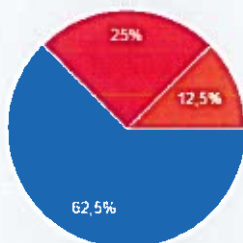
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

46. Me salto la política de la empresa para adquirir información importante.

8 respuestas

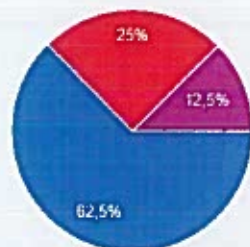


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



47. Delego los problemas de alta prioridad siempre que puedo.

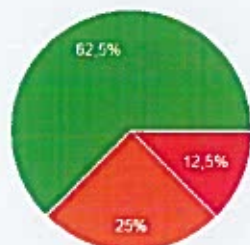
8 respuestas



● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre

48. Estoy abierto a los sentimientos de los demás, incluso en plena discusión.

8 respuestas

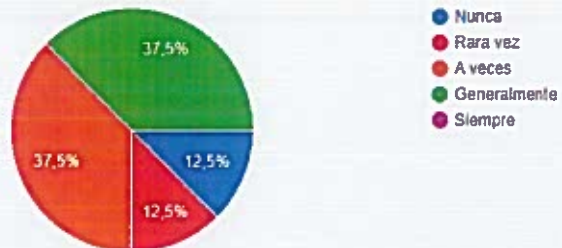


● Nunca
● Rara vez
● A veces
● Generalmente
● Siempre



49. Doy prioridad a los sentimientos que conducen a un conflicto.

8 respuestas



50. Me mantengo sensible a los efectos de la expresión de mis propios sentimientos.

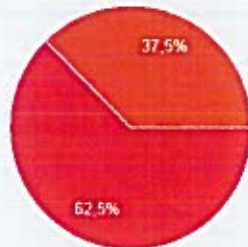
8 respuestas



1. A mis compañeros los alabo y los felicito sin dudarlo



8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente

2. En general, entiendo lo que sienten los demás durante las reuniones y conversaciones

8 respuestas

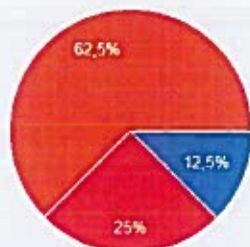


● Raramente
● A veces
● Generalmente



3. Ofrezco y acepto disculpas gentilmente

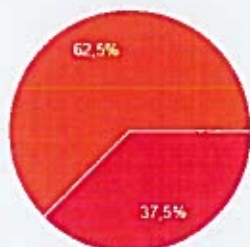
8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente

4. Admito fácilmente mis errores

8 respuestas

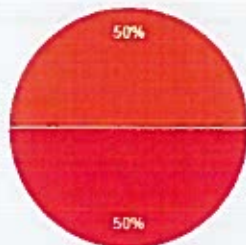


● Raramente
● A veces
● Generalmente



5. Reconozco fácilmente mis debilidades

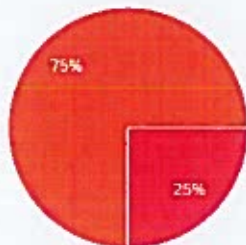
8 respuestas



- Raramente
- A veces
- Generalmente

6. Soy un oyente atento

8 respuestas

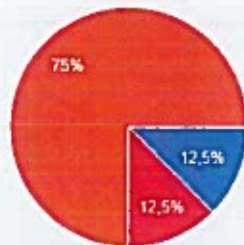


- Raramente
- A veces
- Generalmente



7. Con mucho gusto comparto el crédito por los logros del equipo

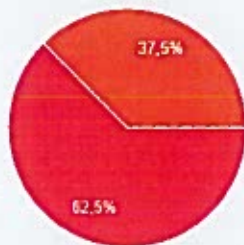
8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente

8. Demuestro interés por la vida de mis compañeros

8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente



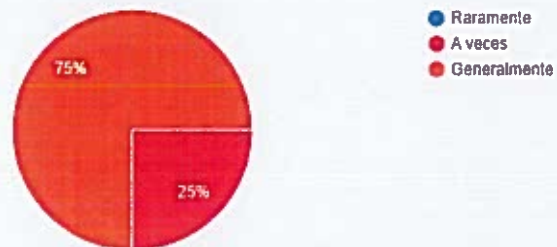
9. Hago mas de lo que se requiere en mi trabajo

8 respuestas



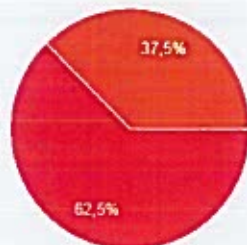
10. Muestro empatia con los demás en el equipo

8 respuestas



11. Estoy dispuesto a asumir trabajos de nivel inferior por el bien del equipo

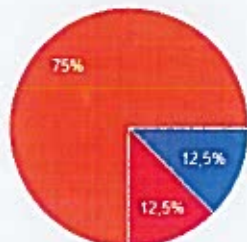
8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente

12. Siento un sentido de responsabilidad personal por el éxito general del equipo

8 respuestas

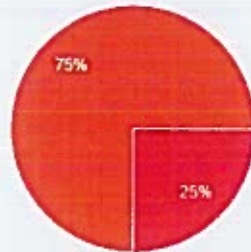


● Raramente
● A veces
● Generalmente



13. Soy consciente de como mis palabras y mis acciones impactan en los demás en el equipo

8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente

14. Estoy dispuesto a contribuir y pensar en el trabajo fuera del horario de la oficina

8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente



15. Tengo pasión por la misión del equipo

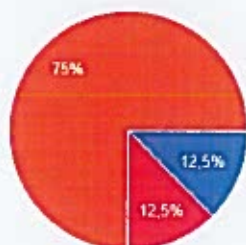
8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente

16. Estoy dispuesto a asumir tareas tediosas o desafiantes cuando sea necesario

8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente



17. Ajuste mi comportamiento y mi estilo para que se adapte a la naturaleza de una conversación o relación



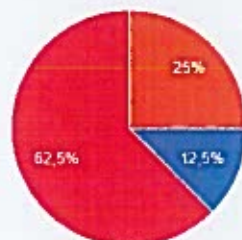
8 respuestas



● Raramente
● A veces
● Generalmente

18. Busco oportunidades para contribuir fuera de mi área de responsabilidad

8 respuestas

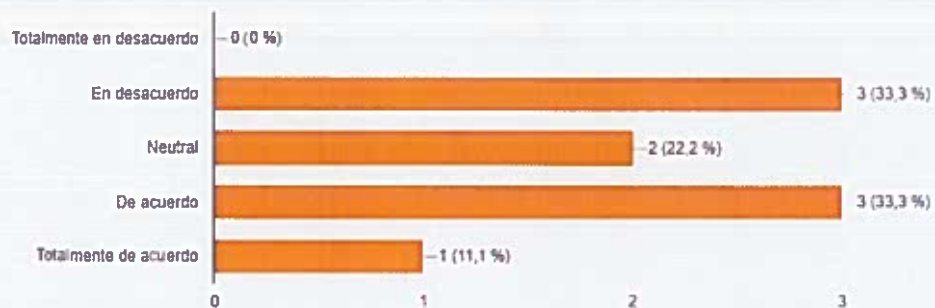


● Raramente
● A veces
● Generalmente



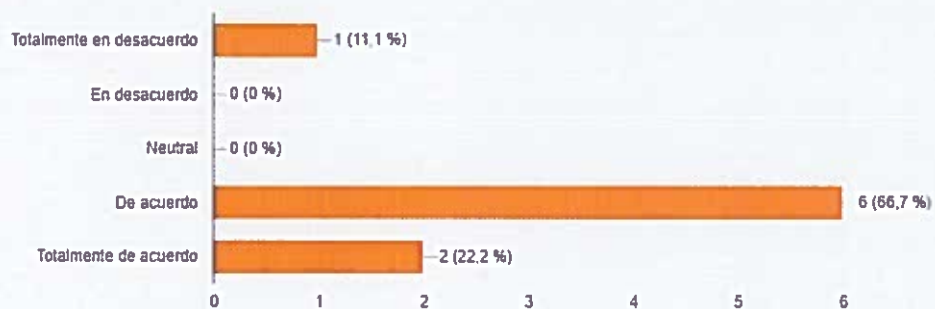
1. Mi supervisor y yo coincidimos en la calidad de mi desempeño

9 respuestas



2. Creo que tengo la capacitación adecuada para desempeñar las actividades de mi trabajo actual.

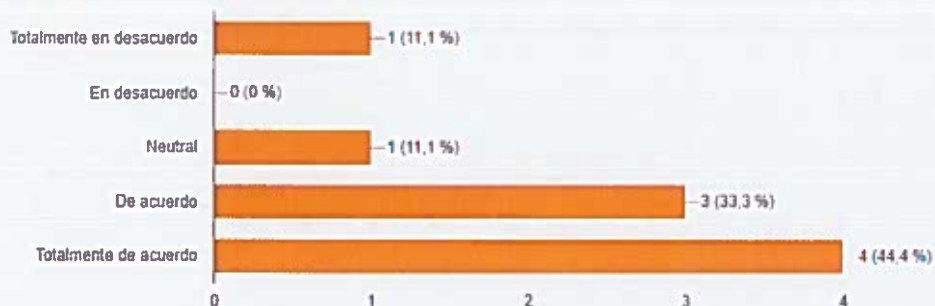
9 respuestas



3. Creo que mis habilidades y destrezas innatas son muy adecuadas para las responsabilidades desde mi trabajo.



9 respuestas



4. Creo que tengo los recursos y las provisiones necesarios para realizar bien mi trabajo.

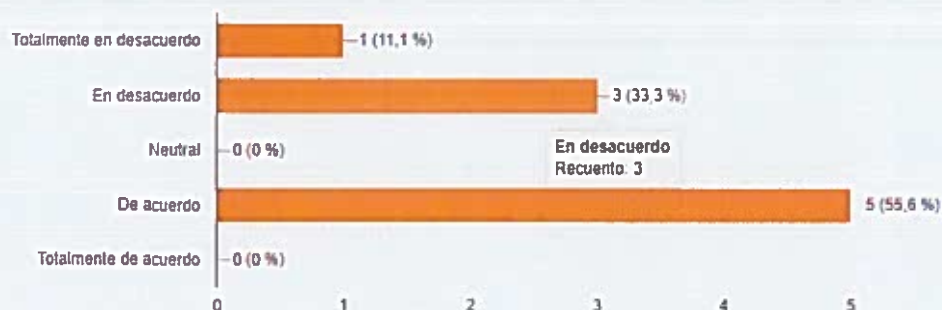
9 respuestas



5. Entiendo las expectativas de mi jefe y generalmente siento que son realistas.

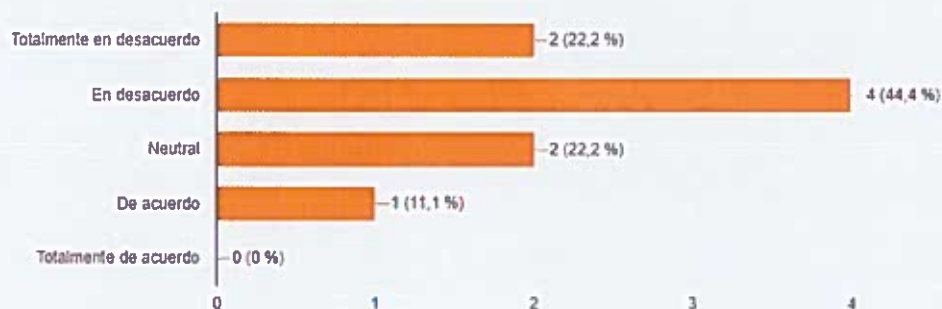


9 respuestas



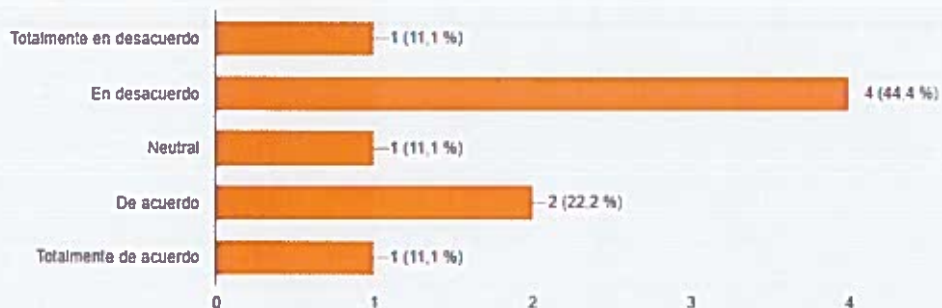
6. Creo que las recompensas se distribuyen de manera justa, con base en el desempeño.

9 respuestas



7. Si tengo un buen desempeño, las recompensas y las oportunidades disponibles para mí son atractivas.

9 respuestas



8. Mi supervisor dice que no me estoy desempeñando tan bien como debiera, pero yo disiento de ello.

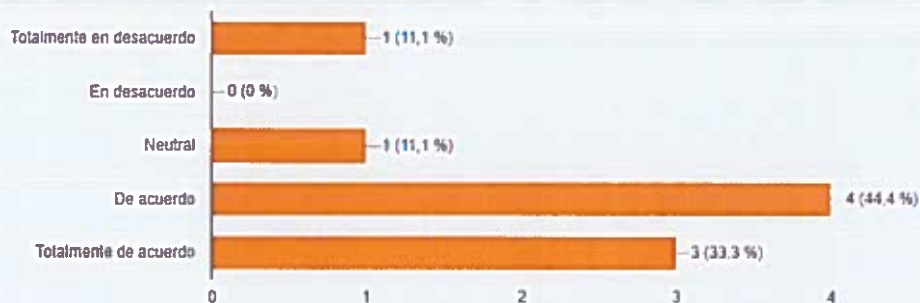
9 respuestas



9. Podría hacer un trabajo mucho mejor si tuviera más capacitación.

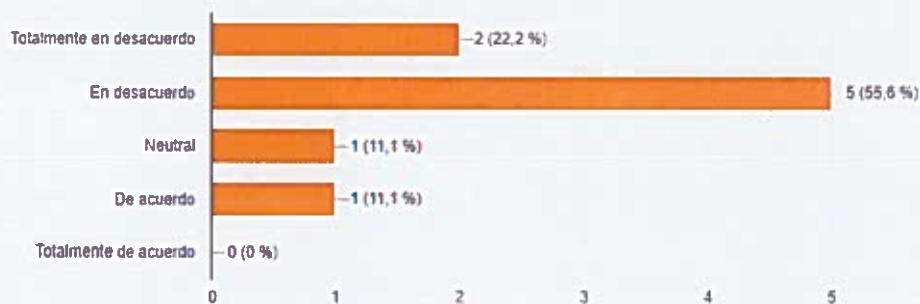


9 respuestas



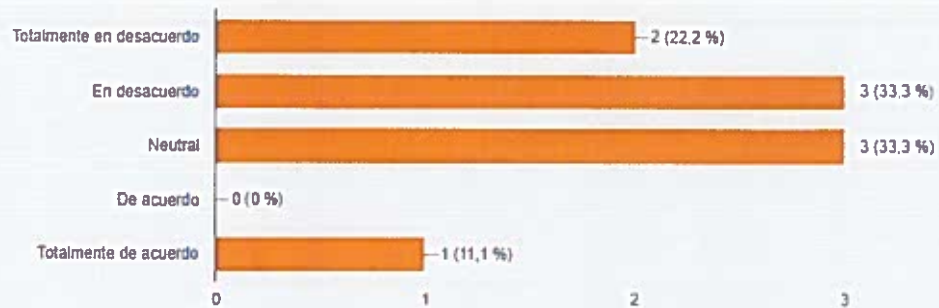
10. Creo que mi trabajo es muy difícil para mi nivel de habilidad.

9 respuestas



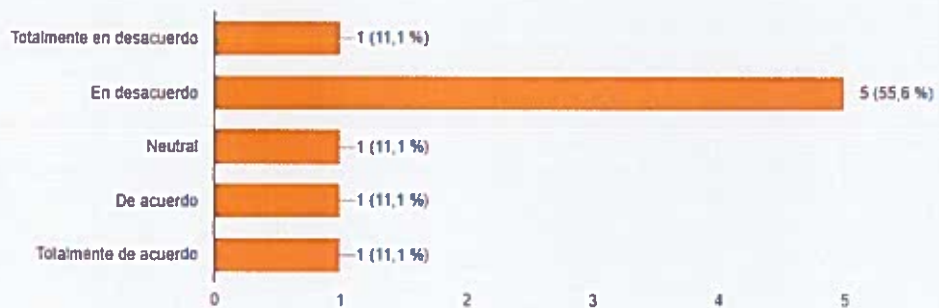
11. Creo que mi desempeño laboral está limitado por la falta de suministros y recursos.

9 respuestas



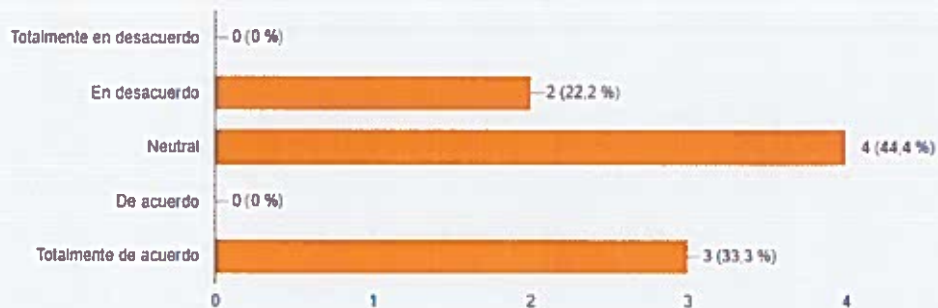
12. Creo que las expectativas de mi jefe no son claras ni realistas.

9 respuestas



13. Creo que mi jefe tiene favoritismos al distribuir recompensas.

9 respuestas



14. No me atraen mucho las recompensas y oportunidades disponibles para un alto rendimiento.

9 respuestas

