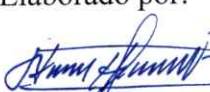


UNIVERSIDAD ANDINA “NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”



PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE



Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
		
Cpcc. Flora Hanco Naupa	Dr. Robbins Flores Aguilar	Dr. Felix Cristobal Ochatoma Paravicino
Fecha:	Fecha:	Fecha:
22/09/2025	15/10/2025	30/11/2025



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

RESOLUCIÓN N° 0501-2025-UANCV-CU-R

Juliaca, 30 de octubre de 2025

Vistos:

El Oficio N° 225-2025-DPU-UANCV, suscrito por el Director de la Dirección de Planificación Universitaria de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca; el Acuerdo del Consejo Universitario adoptado en sesión ordinaria de fecha 30 de octubre de 2025; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, y concordante con lo establecido en el artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220, así como en el artículo 1° del Estatuto Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, la Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; y, en virtud de dicha autonomía, adopta y ejecuta sus decisiones conforme a sus propios principios, fines y normas internas;

Que, la Universidad, en su calidad de institución educativa privada sin fines de lucro con carácter asociativa, tiene como objetivo dedicarse a la prestación de servicios educativos de formación profesional de nivel superior universitario;

Que, el Tribunal Constitucional, en la Sentencia N.° 04232-2004-PA/TC y en el Expediente N.° 00008-2022-PI/TC (Caso de la Ley de Reforma Universitaria), ha precisado que la autonomía universitaria consiste en el atributo de autodeterminación para el desarrollo de las actividades y funciones con fines institucionales, manifestándose en la potestad de autorregulación sujeta al marco de la Constitución y la ley; asimismo, ha reiterado que dicha autonomía se garantiza en los ámbitos normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, protegiendo a las universidades frente a actos externos e internos que afecten su gestión;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N.° 034-2020-SUNEDU/CD, de fecha 4 de marzo de 2020, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU, resolvió denegar la licencia institucional a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"; sin embargo, mediante Oficio N.° 2228-2021-SUNEDU-02-13, de fecha 10 de agosto de 2021, la Dirección de Supervisión de la SUNEDU comunicó la ampliación excepcional del plazo de cese de actividades por tres (03) años adicionales; y, con el Oficio N.° 00044-2024-SUNEDU-DS-DIRESESU-UVE, de fecha 28 de agosto de 2024, se registró como nuevo plazo de cese de actividades el 31 de diciembre de 2025;

Que, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, tiene como propósito presentarse a un nuevo proceso de licenciamiento, con el modelo 1.5, lo que requiere el cumplimiento de todos los indicadores señalados en la citada resolución de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria-SUNEDU, aprobado bajo Resolución del Consejo Directivo N° 043-2020-SUNEDU/CD, del 25 de mayo del 2020;

Que, a través de la Resolución N° 0491-2025-UANCV-CU-R, de fecha 30 de octubre de 2025, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2026-2031 de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 17° del Estatuto Universitario 2025, son atribuciones del Consejo Universitario, entre otras, la prevista en el numeral 17.1, que dispone: "Aprobar, a propuesta del Rector, el Plan Estratégico de la Universidad, los planes operativos y los planes de desarrollo universitario";

Que, mediante Oficio N° 225-2025-DPU-UANCV, el Director de la Dirección de Planificación Universitaria de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca; remite el PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE V.01.00 de la UANCV, para su aprobación;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 23° del Estatuto Universitario 2025, el Rector tiene las siguientes atribuciones, numeral 23.1: convocar y presidir la Asamblea Universitaria y el Consejo Universitario, así como ejecutar y hacer cumplir sus acuerdos;



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

RESOLUCIÓN N° 0501-2025-UANCV-CU-R

Juliaca, 30 de octubre de 2025

Que, el Consejo Universitario de Esta Casa Superior de Estudios, en sesión ordinaria de fecha 30 de octubre de 2025, en uso de las atribuciones conferidas por el Estatuto Universitario, acordó aprobar el PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE V.01.00 de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, conforme al Oficio N° 225-2025-DPU-UANCV, remitido por el Director de la Dirección de Planificación Universitaria de la UANCV;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 36°, inciso 36.5, del Estatuto Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, son atribuciones y funciones del Secretario General refrendar las resoluciones que expidan el Rector y las demás autoridades universitarias; y,

Estando, al acuerdo de Consejo universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Universitario de la UANCV, al señor Rector de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE V.01.00 DE LA UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" DE JULIACA, conforme al Oficio N° 225-2025-DPU-UANCV, remitido por el Director de la Dirección de Planificación Universitaria de la UANCV, el cual forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO a partir de la vigencia de la presente resolución, toda disposición y/o resolución que se oponga a lo establecido en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO.- PUBLÍQUESE la presente resolución en el portal institucional de transparencia de la Universidad, ubicado en la página web: www.uancv.edu.pe.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que el Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Vicerrectorado Administrativo, Escuela de Posgrado, Decanos de Facultad, Dirección de Estudios Generales, Defensoría Universitaria, Dirección de Servicios Académicos, Dirección de Personal, Dirección de Gestión de Investigación Formativa, Dirección de Gestión de Calidad, Dirección de Planificación Universitaria, Dirección de Economía, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Tecnología Informática y Telecomunicaciones, Dirección de Responsabilidad Social Universitaria, Dirección de Imagen y Promoción Institucional, Dirección de Auditoría Interna, quedan encargadas del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



DISTRIBUCIÓN

R - UANCV; VICE RECTORADOS; SUNEDU; COMISION DE LICENCIAMIENTO, DECANOS DE FACULTAD;
DIRECCIONES: SA, AI; IGIF; GC; P; PU; E; AJ; SG; TIT; RSU; IPI; AI, y demás Direcciones;
UNIDADES: CAA; UDUE; USGMC; SAEI; y demás Unidades administrativas. INTERESADOS; ARCH. FCOP/HNCA/emqc.

	UNIVERSIDAD ANDINA “NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ”	Aprobado: Resolución N° 0501-2025-UANCV-CU-R
		Fecha: 30/10/2025
		Página 2 de 5

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA EL PERSONAL NO DOCENTE

El Plan de Capacitación y Desarrollo Profesional para el personal no docente de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” (UANCV) se fundamenta en el **Reglamento de Capacitación y Desarrollo del Personal No Docente**, el cual orienta las acciones formativas en función a las necesidades institucionales y el cierre de brechas de competencias.

FINALIDAD Y OBJETIVOS

El Plan tiene como finalidad **mejorar las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes** del personal no docente para un desempeño más eficiente, efectivo y productivo. Se programa anualmente y busca mejorar las competencias de gestión académica, administrativa y socioemocionales.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las **competencias didácticas, metodológicas, disciplinares, específicas, tecnológicas de gestión, Recursos Humanos y personales** del personal no docente, para lograr el mejoramiento continuo de la calidad académica de las Facultades, Escuelas Profesionales y Direcciones Universitarias de la UANCV.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS (GENERAL)

- **Actualizar y fortalecer** el nivel de conocimientos del personal no docente en procesos de gestión académica y administrativa para un accionar eficiente y transparente.
- **Mejorar la calidad** de la prestación de servicios, orientada a atender las necesidades de los usuarios (Estudiantes, padres de familia y otros), cumpliendo con eficacia, eficiencia y compromiso.
- **Reducir los problemas y conflictos** mediante una gestión administrativa eficiente y la generación de sentido de pertenencia.
- **Fortalecer e innovar** la capacidad operativa de gestión académica y administrativa.

- **Actualizar los conocimientos** de la comunidad universitaria con la normatividad vigente.
- **Fortalecer el nivel de compromiso e integración** de la Comunidad Universitaria.

Tiempo Total	Temas	Duración	Modalidad	Objetivo
Cuatro Horas	Habilidades blandas e inteligencia emocional	1 Hora	Presencial / Virtual	Reconocer la importancia de la autorregulación emocional en el entorno laboral
	Comunicación efectiva y escucha activa	1 Hora	Presencial / Virtual	Mejorar la interacción verbal y no verbal con los usuarios
	Atención al usuario con enfoque en calidad de servicio	1 Hora	Presencial con dinámica	Aplicar principios de servicio cálido, profesional y orientado al cliente
	Manejo de conflictos y atención de reclamos	1 Hora	Taller práctico	Reconocer y manejar situaciones difíciles (quejas, conflictos, estrés) manteniendo la calma emocional

- **Fortalecer las competencias** del personal administrativo, de servicios, mantenimiento, bibliotecarios, asistentes, etc., para un desempeño con eficiencia, calidad y compromiso.

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN (PAC) EN HABILIDADES BLANDAS Y ATENCIÓN AL USUARIO

Este plan específico se establece para cerrar las brechas identificadas en competencias como comunicación, trabajo en equipo, empatía, resolución de conflictos, adaptabilidad y servicio.

	UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"	Aprobado: Resolución N° 0501-2025-UANCV-CU-R
		Fecha: 30/10/2025
		Página 4 de 5

Objetivo Específico

Fortalecer las **competencias blandas** del personal no docente, promoviendo una atención eficiente, empática y de calidad hacia los usuarios internos y externos de la universidad.

Aplicabilidad (Alcance)

- Personal no docente que atiende al público (caja, admisión, registros académicos, secretarías).
- Personal técnico y de apoyo que interactúa con usuarios (mantenimiento, seguridad, TIC).
- Nuevos colaboradores en proceso de inducción.

Estructura del Plan Anual de Capacitación en Habilidades Blandas

Nota Importante: La capacitación se realizará en forma **semestral** para fortalecer las competencias socioemocionales y relacionales.

GESTIÓN, ESTRATEGIAS Y RECURSOS

ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

- **Ejecutar el Plan de Capacitación Anual** en función a las necesidades y prioridades de cada Facultad, Oficinas Académicas, Escuela Profesional y Oficinas.
- **Promover actividades académicas de formación continua** que incluyan dinámicas de análisis y reflexión.
- **Gestionar convenios** con universidades nacionales y extranjeras para la movilidad y capacitación.
- **Promover la convalidación** de cursos libres a una especialización.
- **Promover la actualización** mediante intercambios académicos, congresos, seminarios, pasantías y otros eventos.

	UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"	Aprobado: Resolución N° 0501-2025-UANCV-CU-R
		Fecha: 30/10/2025
		Página 5 de 5

RECURSOS

- **Humanos:** Expositores locales, nacionales, Personal no docente de la UANCV, Personal de soporte tecnológico.
- **Materiales:** Material audiovisual, Guías o instructivos, Separatas, Recurso y herramientas tecnológicas.

FINANCIAMIENTO ESTIMADO (PARA 100 PERSONAS)

- 100 certificados full color S/ 1,000.00
 - 01 millar papel bond S/ 150.00.
 - Material promocional (lapiceros ecológicos): S/ 150.00
 - Refrigerio para 4 fechas x 100 personas (empanada y gaseosa): S/ 1,000.00
 - Materiales de cursos S/. 200.00
- Total, estimado: S/ 2,500.00

OBLIGACIONES DEL PERSONAL CAPACITADO

El personal participante tiene la obligación de:

1. **Asistir puntualmente** al curso de capacitación.
2. **Aplicar los conocimientos** adquiridos en su puesto de trabajo.
3. **Participar en los mecanismos de evaluación** o retroalimentación.
4. **Registrar asistencia** en la puerta de ingreso.