



MINISTERIO DE SALUD



N° 022-2012/SIS

RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 03 FEB. 2012

VISTOS: El Informe N°001-2012-SIS-CEPDP del Comité de elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas del Seguro Integral de Salud y el Informe N° 034-2012-SIS/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1025, que reglamenta el Decreto Legislativo N° 1023 que crea la Autoridad Nacional de Servicio Civil, se aprueban normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público, estableciendo en su Artículo 3°, la planificación del desarrollo de las personas al servicio del Estado a través de la elaboración de un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del estado (PDP);

Que asimismo, la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria de dicho Reglamento, señala que el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, entrará en vigencia una vez que SERVIR emita las directivas específicas para su desarrollo. Hasta en tanto ello suceda, las entidades deberán elaborar sus planes de capacitación y evaluación, según la normativa vigente;

Que, mediante la emisión de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°041-2001-SERVIR /PE, de fecha 21 de marzo de 2011, se aprueba la Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, a través de la cual se establece que el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP, constituye el instrumento de gestión que permitirá la implementación de estrategias de desarrollo de capacidades más adecuadas a las necesidades de las entidades públicas, y de esa manera contribuir a la mejora de la administración pública;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 080-2011/SIS, de fecha 20 de junio de 2011, se conformó el Comité de elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas del Seguro Integral de Salud;

Que, de acuerdo a la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 074-2011-SERVIR/PE, se presentó a SERVIR el Plan de Desarrollo de las Personas Quinquenal (2012-2016) del Seguro Integral de Salud, el 28 de septiembre de 2011, el cual fue debidamente aprobado por la Jefatura institucional, a solicitud del Comité de Elaboración del PDP;

Que, de acuerdo al Acta de Reunión de Equipo Técnico – Comité PDP/SIS N° 02/2012/SIS, el Comité de elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas del Seguro Integral de Salud, aprobó el proyecto de Plan de Desarrollo de las Personas 2012, acordando elevarlo al Jefe Institucional, para su aprobación y oficialización;

Con el visto bueno de la Secretaria General, de la Oficina General de Administración de Recursos y la opinión favorable de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud, aprobado por D.S. 011-2011-SA;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar el Plan Anual de Desarrollo de las Personas del Seguro Integral de Salud 2012 y encargar a la Oficina General de Administración de Recursos su ejecución.

Regístrese y comuníquese

JOSÉ CARLOS DEL CARMEN SARA

Jefe Institucional (e) del Seguro Integral de salud



PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

PRESENTACION

El Seguro Integral de Salud- SIS, fue creado por ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud el 29 de enero de 2002, es un Organismo Público Ejecutor, según Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, que acorde con la Ley N° 29344 - Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 008-2010-SA, es a su vez, una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud- IAFAS, con personería jurídica que tiene como objetivo la captación y gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud, con Certificado de Registro Provisional N° 0001-2011-IP/SUNASA, aprobado mediante Resolución de Intendencia General N° 008-2011-SUNASA/IG de fecha 25 de enero del 2011.

El Plan de Desarrollo de Personas - PDP Anualizado – periodo 2012, del Seguro Integral de Salud (SIS), es un instrumento de gestión que permitirá la aplicación de estrategias y/o procedimientos para el óptimo desarrollo de las capacidades del personal del SIS. Ha sido elaborado en estrecha vinculación a los planes institucionales y de acuerdo a la Directiva de SERVIR para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado Peruano.

El Plan de Desarrollo de las Personas 2012, se constituye en una herramienta de gestión, que considera al talento humano como el eje central del Sistema, garantizando un personal calificado, comprometido y consciente de la importancia de su labor para asegurar la calidad de atención con eficacia y eficiencia en la institución en el marco del nuevo reto como Institución Administradora de Fondos en Salud de la población.

Es así que se ha implementado la política de mejoramiento continuo en la atención de necesidades de capacitación, realizando un diagnóstico y análisis que permite conocer los requerimientos del personal, identificando los temas transversales y específicos de acuerdo a los requerimientos de las oficinas, toda vez que no se ha considerado las evaluaciones del personal, por no estar acordes con las nuevas políticas de SERVIR, ya que sólo consideraba la evaluación de los trabajadores contratados a plazo

**PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL
SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012**

indeterminado - D.L. N° 728. En ese sentido, se ha programado una serie de temas a reforzar, los cuales se llevarán a cabo con diferentes metodologías, considerando entre ellas la implementación de talleres, cursos y diplomados.

Es de indicar que de acuerdo a los requerimientos generados para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas, el Seguro integral de Salud está evaluando la aprobación de la nueva Directiva de Evaluación de las Personas, lo que redundará en una mejor Evaluación de Personal CAP y CAS, la que una vez implementada podrá servir de insumo para reforzar la elaboración y ejecución de los próximos Planes de Desarrollo Anualizados del SIS.

La organización e impartición de cursos que harán posible la marcha del presente Plan de Desarrollo de las Personas, ha tomado como base el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (Anexo N° 01-04), que brindará la oportunidad de atender aspectos generales y específicos relacionados con los procesos de trabajo, la incorporación de tecnologías y la relación laboral, familiar y social del trabajador del SIS.

Debido al número y la ubicación geográfica de las Unidades Desconcentradas Regionales que conforman el SIS, se requerirá ampliar y multiplicar las acciones de capacitación considerando la realización de cursos en aquellos lugares donde resulte necesario.

En tal sentido, el Plan de Desarrollo de las Personas permitirá contar con recursos humanos idóneos, para realizar acciones encaminadas a fortalecer el desarrollo de los recursos humanos, asumiendo el gran desafío al interior del SIS, no solo en el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias ligadas a la función que cumple, sino también en su desarrollo personal, considerando que mantener un equilibrio en su quehacer requiere fortalecer valores, tener acceso a servicios elementales sin los cuales no es posible alcanzar objetivos personales ni institucionales.

JOSÉ CARLOS DEL CARMEN SARA
JEFE (e) DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD

**PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL
SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012**

INDICE

PRESENTACION.....	1
INDICE.....	3
I. ANTECEDENTES.....	4
1.1 Aspectos Generales.....	4
1.2 Base Legal.....	5
1.3 Justificación.....	6
II. ALCANCE.....	7
2.1 Capacitación.....	7
III. FINES.....	8
IV. OBJETIVOS.....	8
4.1 Objetivos Generales.....	8
4.2 Objetivos Específicos.....	9
V. METAS.....	9
VI. ESTRATEGIAS.....	9
VII. ACCIONES A DESARROLLAR.....	10
7.1 Metodología.....	10
7.2 Mecanismos de Seguimiento y Evaluación.....	10
VIII. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	11
IX. DISPOSICIONES FINALES.....	11

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

I. ANTECEDENTES

1.1 ASPECTOS GENERALES

El Plan de Desarrollo de las Personas se sustenta en las prioridades sectoriales, lineamientos orientadores de la gestión y los Objetivos Estratégicos Institucionales del Seguro Integral de Salud, definidas para el 2012 – 2016.

Es importante mencionar que el Plan de Desarrollo de las Personas se ha desarrollado considerando el objetivo estratégico N° 4.3.4 del PEI 2012 – 2016, aprobado por Resolución Jefatural N° 175-2011/SIS de fecha 30 de noviembre de 2011, que consiste en “Desarrollar y fortalecer las competencias del SIS en su rol de IAFAS pública, el mismo que señala como objetivos específicos, los siguientes:

- 
- 
- 
- a) Implementar la estructura organizacional del SIS para afrontar los nuevos retos de aseguramiento universal en salud.
 - b) Desarrollar los documentos de gestión que permitan la implementación de procesos en su rol de Administrador de Fondos.
 - c) Fortalecer la gestión de los recursos humanos que permitan el cumplimiento de objetivos institucionales.
 - d) Fortalecer los procesos archivísticos a nivel nacional.
 - e) Proporcionar la calidad de vida de los ámbitos seleccionados en contaminación ambiental.
 - f) Mejorar la gestión de riesgos en desastres.
 - g) Desarrollar las políticas de control interno institucional.
 - h) Desarrollar sistemas de información gerencial que permita la adecuada toma de decisiones.

Consecuentes con los enfoques modernos de gestión de Recursos Humanos, el diseño del Plan de Desarrollo de las Personas busca desarrollar los aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales del personal del Seguro Integral de Salud en consonancia con la Misión y Visión Institucional.

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

Igualmente importante es la información obtenida del Plan Operativo Institucional del presente año, aprobado mediante Resolución Jefatural N° 006-2012/SIS, de fecha 06 de enero de 2012, en el cual se incluye la actividad denominada "Formulación y Desarrollo del Plan de Capacitación 2012", la misma que se encuentra enmarcada en el objetivo específico "Fortalecer la gestión de los recursos humanos que permitan el cumplimiento de objetivos institucionales" y alineada al objetivo estratégico general "Desarrollar y fortalecer las competencias del SIS en su Rol de IAFAS Públicas".

Es preciso señalar que a inicios del periodo 2012, se evaluó las necesidades de capacitación del personal del Seguro Integral de Salud (Nivel Central y Unidades Desconcentradas Regionales), por lo que se remitió los formatos de diagnóstico de necesidades de capacitación a cada una de las oficinas, los mismos que consolidados, nos permitieron definir las necesidades de capacitación de manera global del SIS.

1.2 BASE LEGAL

El Plan de Desarrollo de las Personas del Seguro Integral de Salud tiene como Base Legal:

- a) Ley N° 27657 – Ley de Ministerio de Salud, que crea al Seguro Integral de Salud.
- b) Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- c) Ley N° 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- d) Ley N° 29185 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- e) Ley N° 29344 – Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud.
- f) Ley N° 29812 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2012.
- g) Decreto Legislativo N° 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- h) Decreto Legislativo N° 1025 que reglamenta el Decreto Legislativo N° 1023 que crea la Autoridad Nacional de Servicio Civil.

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

- i) Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - CAS.
- j) Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, que califica al Seguro Integral de Salud, como Organismo Público Ejecutor.
- k) Decreto Supremo 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo 1025.
- l) Decreto Supremo N° 011-2011-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Integral de Salud.
- m) Resolución Jefatural N° 029-2002/SIS, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del SIS y sus modificatorias Resoluciones Jefaturales N° 050-2003/SIS, 149-2006/SIS y 028-2010/SIS.
- n) Resolución Jefatural N° 031-2003/SIS, que aprueba el Reglamento Interno de Trabajo del SIS y sus modificatorias Resoluciones Jefaturales N° 075-2003/SIS, 096-2004/SIS, 119-2004/SIS, 142-2004/SIS, 160-2007/SIS, 024-2008/SIS y 043-2009/SIS.
- o) Resolución Jefatural N° 006-2012/SIS, que aprueba el Plan Operativo Institucional 2012 del Seguro Integral de Salud.
- p) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE, que aprueba la Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del estado.

1.3 JUSTIFICACION

El presente Plan de Desarrollo de las Personas se sustenta en el cumplimiento de las normas emitidas por SERVIR, así como en la necesidad de fortalecer las competencias del personal y alcanzar las metas trazadas por la Entidad.

II. ALCANCE

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

El presente Plan de Desarrollo de las Personas es de aplicación a los servidores del Seguro Integral de Salud, bajo el régimen del Decreto Legislativo 728 y personal bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios D.L. 1057.

2.1 CAPACITACION

La capacitación del personal obedecerá al diagnóstico general realizado de acuerdo a las necesidades de capacitación formuladas por las áreas usuarias en base a diagnósticos propios de cada una de ellas, los que tuvieron como base la priorización de soluciones a problemas encontrados.

En ese sentido, se adjunta los anexos 01, 02, 03, 04 y 05 que contienen: Problemas encontrados, Priorización de problemas, Análisis de los problemas priorizados, Propuestas de solución/consolidación de requerimientos y necesidades y la Tabla de identificación de competencias a fortalecer. Dichos anexos establecen los problemas generales a solucionar a través de actividades académicas las cuales se describen en la metodología a utilizar descrita en el punto "7.1" del presente Plan.

Las actividades académicas se encuentran detalladas en dichos anexos, las cuales cuentan con un presupuesto asignado, que de manera global se encuentra contemplado dentro de la disponibilidad presupuestaria aprobada. La Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional, mediante Memorando N° 051-2012-SIS/OGPPDO, manifestó que para temas de Capacitación correspondiente al Período 2012, se cuenta con un crédito presupuestario de S/. 400,000 Nuevos Soles.

III. FINES

El PDP del Seguro Integral de Salud, pretende de manera general impulsar la eficacia y eficiencia Institucional. La capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

**PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL
SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012**

- a) Elevar el nivel de rendimiento del personal y, con ello, el incremento de la productividad y mejora en la calidad de los servicios que brinda.
- b) Perfeccionar de manera progresiva sus competencias y conocimientos para tener éxito en los puestos de trabajo.
- c) Mejorar la interacción entre el personal y elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- d) Generar conductas positivas y mejorar el clima de trabajo, la productividad y la calidad.
- e) La compensación indirecta, que tienden a considerar la paga que asume la Institución por su participación en programas de capacitación.
- f) Mantener al personal al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa, la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia.
- g) Concientizar al personal que la Institución necesita personas con perfiles específicos y que cada puesto de trabajo existente tiene características propias y debe ser ocupado por profesionales que posean un determinado perfil de competencias.

IV. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVOS GENERALES

- 4.1.1 Contribuir a elevar las competencias del personal transmitiendo conocimientos y fortaleciendo capacidades.
- 4.1.2 Contar con un sistema de gestión de competencias alineado a la cultura organizacional y necesidades propias de la institución, que coadyuve a la excelencia en el ejercicio del desempeño de las personas.
- 4.1.3 Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio.

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 4.2.1 Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos de puestos específicos.
- 4.2.3 Actualizar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de las diferentes unidades orgánicas.
- 4.2.4. Garantizar mejores niveles de desarrollo en el trabajo, basados en una progresiva actualización de conocimientos, para lograr una adecuada gestión institucional.

V. METAS

El Plan de Desarrollo de las Personas 2012 del SIS favorecerá a 354 trabajadores, pertenecientes al régimen laboral N° 728 y a aquellos contratados mediante Régimen Laboral CAS – DL N° 1057.

VI. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

- Realización de cursos externos en Instituciones de prestigio
- Realización de seminarios y talleres
- Realización de diplomados

VII. ACCIONES A DESARROLLAR

Corresponde a las acciones concretas de capacitación que se recomienda realizar, a fin de atender las necesidades de capacitación detectadas. Entre las acciones a efectuarse tenemos las siguientes:

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

- a. Coordinar en forma personalizada y directa con las instituciones educativas y profesionales de prestigio en materia de capacitación, relacionados con temas vinculados al quehacer institucional del Seguro Integral de Salud.
- b. Difundir las ofertas de capacitación a todo el personal de manera adecuada y oportuna.
- c. Supervisar y verificar que los eventos de capacitación se desarrollen de acuerdo a lo ofertado.

7.1 METODOLOGIA

Medios de enseñanza internos:

- Exposiciones y Conferencias de Funcionarios y Profesionales responsables de las diferentes unidades orgánicas.
- Dinámicas de Grupo.

Medios de Enseñanza Externa:

- Diplomados
- Seminarios, Talleres y sus similares
- Cursos especializados
- Capacitación Interinstitucional y pasantías
- Cursos de Actualización impartidos por centros en el extranjero

7.2 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El seguimiento del cumplimiento del PDP se llevará a cabo con el desarrollo de las siguientes acciones:

- Verificar si el Plan de Desarrollo de las Personas se ejecuta de acuerdo a lo planificado.
- Identificar qué aspectos del plan requieren una reprogramación.
- Supervisar el desempeño de los recursos humanos en función a la ejecución del plan y los beneficiarios de la capacitación y tomar acciones correctivas de manera oportuna.

PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD - 2012

VIII. EVALUACION DE RESULTADOS

Con relación a este aspecto, se han identificado instrumentos necesarios para analizar cualitativa y cuantitativamente los resultados de la capacitación estableciendo sistemas adecuados de seguimiento y control de resultados.

Para ello se ha considerado utilizar las siguientes herramientas:

1. Encuesta a los capacitados de la satisfacción de la formación y/o capacitación recibida; con el objetivo de mejorar los aspectos que no hayan satisfecho (evaluación antes y después de la capacitación).
2. Encuesta, entrevistas y conversaciones a los jefes inmediatos y superiores jerárquicos de los capacitados; el cual nos permitirá medir si modificó su actitud, aumentó su conocimiento o mejoró sus técnicas de trabajo. Esta evaluación se realizará después de tres meses de recibida la capacitación.
3. Finalmente se medirá los resultados y/o efectos generales que tiene la capacitación sobre la institución en coordinación con la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Organizacional (satisfacción de los usuarios, reducción de costos, disminución en número de quejas y otros).

IX DISPOSICIONES FINALES:

El SIS elabora el presente Plan, evaluando las necesidades de cada área de manera funcional, estableciendo una priorización que genere un desarrollo personal que nivele las posibles brechas existentes entre las competencias existentes y el perfil requerido para cada puesto. Siendo así, los cuadros anexos demuestran lo expuesto y establece el ciclo del PDP anual de acuerdo a las acciones de capacitación debidamente priorizadas.

N°	Problemas Encontrados
1	Limitado conocimiento sobre el diseño, la implementación y monitoreo de Políticas Públicas
2	Limitado Conocimiento en la Gestión de la Imagen Institucional en los medios de comunicación y usuario externo (Marketing)
3	Falta de conocimiento sobre el proceso Presupuestal y Planificación Estratégica en entidades del sector público
4	Limitado conocimiento de herramientas de Ofimática(word,excel,power point)
5	Falta de actualización sobre Sistemas de Gestión (SIAF, SIGA)
6	Deficiente conocimiento sobre Control Interno y Auditoría Gubernamental
7	Limitado Uso de Herramientas estadísticas y de construcción de indicadores para el análisis de la información(ORACLE,SPSS, ETC)
8	Insuficiente Desarrollo de Habilidades para resolución de conflictos con el usuario interno (clima organizacional)
9	Limitado conocimiento de Gestión y Auditoría de Seguros(Auditoría Médica,auditoría de Seguros ISO 9000, gestión de riesgos en Seguros)
10	Falta de actualización sobre Aseguramiento Universal y el rol del SIS como IAFA
11	Insuficiente conocimiento para la redacción de informes (profesionales)
12	Necesidad de Fortalecer Competencias de liderazgo
13	Insuficiente manejo de herramientas metodológicas de educación al adulto / temas de interculturalidad
14	Limitado manejo en técnicas de Auditoría
15	Falta de conocimiento en Administración de Almacenes
16	Falta de conocimiento en Control Patrimonial
17	Falta de conocimiento técnicos específicos en la realización de los procesos de Selección con el Estado.
18	Escasa habilidad para ejercer la vocería institucional entre los funcionarios de la Alta Dirección en situaciones normales y de crisis durante la exposición mediática
19	Limitado conocimiento de Protocolo y organización para los actos oficiales en el sector público.
20	Limitado uso de técnicas para la atención satisfactoria del servicio al cliente/atención del usuario externo
21	Limitado conocimiento del Sistema de Trámite Documentario y Archivo
22	Limitada especialización en normatividad Jurídica

PRIORIZACION DE LOS PROBLEMAS

N°	Problemas	Unidades Orgánicas	Criterio de priorización					Puntaje Total
			Tamaño del Grupo afectado	Trascendencia del problema	Posibilidades de resolver el problema	Cada que tiempo se presenta el problema	Interés y compromiso del equipo en resolver el problema	
1	Limitado uso de técnicas para la atención satisfactoria del servicio al cliente/atención del usuario externo	LAS 36 UDR , GA	4	4	4	4	4	20
2	Insuficiente Desarrollo de Habilidades para resolución de conflictos con el usuario interno (clima organizacional)	Tacna, Arequipa, Cajamarca I, Madre de Dios, Cutervo, HNEI, Piura II, Lima Ciudad, Callao, Piura I, Lima Sur, GA, Ica, Huanuco, Puno, Cutervo, SGI, SGP, GA	4	4	3	3	4	18
3	Limitado conocimiento de herramientas de Ofimática(word, excel, power point)	Loreto, Yurimaguas, La Libertad, Cajamarca I, Chota, Lambayeque, Cutervo, Piura II, Tacna, Huanuco, Lima Ciudad, Lima Este, Callao, Huancavelica, Piura I, Lima Sur, GA, OCI, SGP	4	4	4	3	4	19
4	Falta de conocimiento sobre el proceso Presupuestal y Planificación Estratégica en entidades del sector público	Cutervo, Ica, Cajamarca, Lambayeque, Arequipa, Huanuco, HNEI, Puno, Lima Este, Tacna, La Libertad, Chota, Callao, GA, OCI, SGP, Cutervo, Yurimaguas,	4	4	4	4	4	20
5	Limitado Uso de Herramientas estadísticas y de construcción de indicadores para el análisis de la información (ORACLE, SPSS, ETC)	Cajamarca, Lambayeque, Lima Sur, Piura, Huanuco, Chota, HNEI, Puno, Lima Este, Loreto, La Libertad, Tacna, Arequipa, GA	4	4	4	4	4	20
6	Falta de actualización sobre Sistemas de Gestión (SIAF, SIGA)	Tacna, Puno, Arequipa, La Libertad, Huanuco, Lima Ciudad, Callao, Lima Sur, Cajamarca, HNEI, Chota, Puno, Lima Este, SGL	4	4	4	4	4	20
7	Deficiente conocimiento sobre Control Interno y Auditoría Gubernamental	Tacna, Arequipa, Cajamarca I, Chota, Lambayeque, HNEI, Piura II, Huanuco, Lima Ciudad, Callao, Lima Sur, Lima Este, OCI	3	4	4	4	4	19
8	Limitado Conocimiento en la Gestión de la Imagen Institucional en los medios de comunicación y usuario externo (Marketing)	Cutervo, GA, ICA, Cajamarca, Lima Este, Lima Sur, Piura II, Huanuco, Chota, HNEI, Puno, Loreto, SG	3	4	4	4	4	19

9	Limitado conocimiento sobre el diseño, la implementación y monitoreo de Políticas Públicas	Cutervo, Yurimaguas, Cajamarca, Lambayeque, Piura II, Chota, HNeI, Loreto, Ica, Huancavelica, Piura I, OCI	3	4	4	4	4	19
10	Falta de actualización sobre Aseguramiento Universal y el rol del SIS como IAFE	Moquegua, La Libertad, Chota, Lambayeque, Cutervo, HNeI, Piura II, Huanuco, OCI	3	4	4	4	4	19
11	Limitado conocimiento de Gestión y Auditoría de Seguros (Auditoría Médica, auditoría de Seguros ISO 9000, gestión de riesgos en Seguros)	Lambayeque, Piura II, Huanuco, Chota, HNeI, Puno, Lima Este, OCI	2	4	4	4	4	18
12	Limitado conocimiento del Sistema de Trámite Documentario y Archivo	Loreto, Puno, Yurimaguas, La Libertad, Cajamarca I, Lambayeque, HNeI, Lima Sur	2	4	4	4	4	18
13	Insuficiente conocimiento para la redacción de informes (profesionales)	GA, DDSIS, SGL	1	4	4	4	4	17
14	Necesidad de Fortalecer Competencias de liderazgo	GA, ODSIS, SGL	1	4	3	4	4	16
15	Insuficiente manejo de herramientas metodológicas de educación al adulto / temas de interculturalidad	GA	1	4	4	4	4	17
16	Limitado manejo en técnicas en Auditoría	OCI	1	4	4	4	4	17
17	Falta de conocimiento en Administración de Almacenes	SGL	1	4	4	4	4	17
18	Falta de conocimiento en Control Patrimonial	SGL	1	4	4	4	4	17
19	Falta de conocimiento técnicos específicos en la realización de los procesos de Selección con el Estado.	SGL	1	4	4	4	4	17
20	Escasa habilidad para ejercer la vocería institucional entre los funcionarios de la Alta Dirección en situaciones normales y de crisis durante la exposición mediática	SG	1	4	4	4	4	17
21	Limitado conocimiento de Protocolo y organización para los actos oficiales en el sector público.	SG	1	4	4	4	4	17
22	Limitada especialización en normatividad Jurídica	SIS	4	4	4	2	4	18

R # A

ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS PRIORIZADOS

N°	Problemas	Causas	Consecuencias	Competencia a fortalecer (*)
1	Limitado uso de técnicas para la atención satisfactoria del servicio al cliente/atención del usuario externo	Falta de Capacitación	Mal servicio al cliente interno y externo	5 y 7
2	Insuficiente Desarrollo de Habilidades para resolución de conflictos con el usuario interno (clima organizacional)	Relaciones Interpersonales no adecuadas y falta de Integración y Trabajo en equipo	inadecuado clima laboral, stress y retraso del trabajo	5 y 7
3	Limitado conocimiento de herramientas de Ofimática(word,excel,power point)	Falta de Capacitación	Demoras en la presentación de documentos	14
4	Falta de conocimiento sobre el proceso Presupuestal y Planificación Estratégica en entidades del Sector Público		Limitada capacidad de Supervisión a entidades prestadoras de Servicio asumiendo nuestro rol como IAFAS	1,7,9,10,11,13
5	Limitado Uso de Herramientas estadísticas y de construcción de indicadores para el análisis de la información (ORACLE,SPSS, ETC)	Falta de Capacitación	Deficiente medición de metas y logros obtenidos para la toma de decisiones	2,8,10,
6	Falta de actualización sobre Sistemas de Gestión (SIAF, SIGA)	Falta de Capacitación	Retrasos en la ejecución presupuestal institucional, así como limitado análisis de la Ejecución presupuestal de las Unidades Ejecutoras que reciben transferencias del SIS.	12,4
7	Deficiente conocimiento sobre Control Interno y Auditoria Gubernamental	Falta de capacitación	Dificultad para la elaboración de informes y seguimiento de medidas correctivas	1,3,4,14 y 15
8	Limitado Conocimiento en la Gestión de la Imagen Institucional en los medios de comunicación y usuario externo (Marketing)	Limitado conocimiento sobre estrategias de marketing	Poca difusión de logros del SIS a nivel nacional	13
9	Limitado conocimiento sobre el diseño, la implementación y monitoreo de Políticas Públicas	Falta de Capacitación	Débil capacidad de gestión gerencial en las UDR, Gerencias y Oficinas	1,2,3,8,9,10,12,13
10	Falta de actualización sobre Aseguramiento Universal y el rol del SIS como IAFA	Falta de capacitación	Débil Empoderamiento del SIS como IAFA Publica a nivel Nacional	1,2,8,10

	Limitado conocimiento de Gestión y Auditoria de Seguros (Auditoria Medica, auditoria de Seguros ISO 9000, gestión de riesgos en Seguros)	Poca capacitación	Deficiente proceso de supervisión de las prestaciones que financia el SIS	1, 2, 3, 8, 11, 12
11	Limitado conocimiento del Sistema de Trámite Documentario y Archivo	Falta de capacitación	Demoras en la presentación de documentos	1
12	Insuficiente conocimiento de redacción de informes (profesionales)	Falta de conocimientos y actualización	Demora en la emisión de documentos y deficiente comunicación de hallazgos	1
13	Necesidad de Fortalecer Competencias de liderazgo	Falta de capacitación y desarrollo de habilidades	Mensajes transmitidos en forma inadecuada al público usuario	7, 8, 9 y 11
14	Insuficiente manejo de herramientas metodológicas de educación al adulto / temas de interculturalidad	Falta de capacitación y desarrollo de habilidades	Mensajes transmitidos en forma inadecuada al público usuario	14
15	Limitación en el manejo de técnicas en Auditoria	Falta de conocimientos y actualización	Limitada aplicación de acciones y/o gestión para el control gubernamental	2
16	Falta de conocimiento en administración de Almacenes	Falta de Especialización	Desarrollo ineficiente del trabajo	13
17	Falta de conocimiento en Control Patrimonial	Falta de Especialización	Desarrollo ineficiente del trabajo	14
18	Falta de conocimiento técnicos específicos en procesos de Selección con el Estado.	Falta de Especialización	Retraso en la convocatoria y demás procesos de selección	12
19	Escasa habilidad para ejercer la vocería institucional entre los funcionarios de la Alta Dirección en situaciones normales y de crisis durante la exposición mediática	Falta de conocimientos técnicos que permitan mejorar la capacidad de respuesta ante situaciones críticas	Funcionarios poco entrenados y mala toma de decisiones	13
20	Limitado conocimiento de Protocolo y organización para los actos oficiales en el sector público.	Falta de Especialización	Inexperto desenvolvimiento en actividades oficiales	13
21	Limitada especialización en normatividad Jurídica	Falta de Especialización	Funcionarios poco entrenados y mala toma de decisiones	13
22				





PROPUESTA DE SOLUCIÓN/ CONSOLIDACION DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES SIS 2012

N°	Problemas Generales	Acciones (*)	Objetivo de la Acción de Capacitación	Institución	Duración	Público Objetivo	Responsables	PPTO.
1	Limitado uso de técnicas para la atención satisfactoria del servicio al cliente/atención del usuario externo	Seminario	Mejorar el servicio al cliente/usuario	PUCP/ISIL	2 semanas	Personal de atención al público : Profesionales, técnicos (GA, UDR)	SGP	S/. 20,000
2	Insuficiente Desarrollo de Habilidades para resolución de conflictos con el usuario interno (clima organizacional)	Taller	Mejorar el clima laboral, stress	ISIL/PUCP	1 mes	Todo el personal de la entidad de manera progresiva	SGP	S/. 30,000
3	Limitado conocimiento de herramientas de Ofimática a nivel avanzado (word,excel,power point)	Curso	Optimización de los tiempos en la entrega de productos	Cibertec/UNI	3 meses	a nivel nacional	SGP	S/. 5,000
4	Falta de conocimiento sobre el proceso de Gestión, Presupuestal y Planificación Estratégica en entidades del Sector Público	Diplomado	Mejorar la capacidad de Supervisión a entidades prestadoras de Servicio asumiendo nuestro rol como IAFAS	PUCP/Universidad Pacifico, MEF	6 meses	UDR y Gerencias	SGP	S/. 70,000
5	Limitado Uso de Herramientas estadísticas y de construcción de indicadores para el análisis de la información(ORACLE,SPSS, ETC)	Diplomado	Adecuada medición de metas y logros obtenidos para la toma de decisiones	INEI/UNI/UNIVERSIDAD PACIFICO	6	UDR y Gerencias	SGP	S/. 50,000
6	Falta de actualización sobre Sistemas de Gestión (SIAF, SIGA)	Curso	adecuada ejecución presupuestal institucional así como optimo análisis de la Ejecución presupuestal de las Unidades Ejecutoras que reciben transferencias del SIS.	MEF/OSCE/CGR	1	OGAR/UDR	SGP	S/. 10,000
7	Deficiente conocimiento sobre Control Interno y Auditoría Gubernamental	Curso	elaboración eficiente de informes y seguimiento de medidas correctivas	Escuela Nacional de Control	1	OCI/UDR/GA/GREPI/OGAR	SGP	S/. 10,000
8	Limitado Conocimiento en la Gestión de la Imagen Institucional en los medios de comunicación y usuario externo (Marketing)	Curso	Mejorar la difusión de logros del SIS a nivel nacional	PUCP/ISIL	1	UDR/GA/Imagen Institucional	SGP	S/. 10,000
9	Limitado conocimiento sobre el diseño, la implementación y monitoreo de Políticas Públicas	Diplomado	Mejorar las competencias de gestión gerencial en las UDR, Gerencias y Oficinas	PUCP/ENDES/	3 meses	Representantes UDR/Jefes de Oficinas y Gerencias	SGP	S/. 40,000
10	Falta de actualización sobre Aseguramiento Universal y el rol del SIS como IAFAS	Curso	Empoderamiento del SIS como IAFAS Publica a nivel Nacional	SUNASA/GREP	2 dias	Personal de la UDR, Gerencias y Oficinas	SGP	S/. 5,000

11	Limitado conocimiento de Gestión y Auditoría de Seguros(Auditoría Médica auditoría de Seguros ISO 9000, gestión de riesgos en Seguros)	Curso	Mejorar habilidades en el proceso de supervisión de las prestaciones que financia el SIS	UPCH	1 mes	Personal de UDR/GREP/OCI	SGP	S/. 80,000
12	Limitado conocimiento del Sistema de Trámite Documentario y Archivo	Taller	Optimizar el tiempo de entrega de documentos	ISIL/PUCP	15 DIAS	Personal de Archivo y documentación de la entidad	SGP	S/. 10,000
14	Necesidad de Fortalecer Competencias de liderazgo	Curso Taller	Mejora en la comunicación con el usuario externo y empoderamiento del SIS en su Rol como IAFA	Coaching Peru, etc	3 DIAS	Personal profesional de UDR, Gerencias y Oficinas	SGP	S/. 10,000
15	Insuficiente manejo de herramientas metodológicas de educación al adulto / temas de interculturalidad	Curso Taller	Mejora en la comunicación con el usuario externo y empoderamiento del SIS en su Rol como IAFA	PUCP/Coaching Peru, etc	4 DIAS	Personal profesional de UDR, Gerencias y Oficinas	SGP	S/. 10,000
17	Falta de conocimiento en administración de Almacenes/Control patrimonial	Curso Taller	Desarrollo eficiente del trabajo	UNMSM/OTRAS	15 días	OGAR	SGP	S/. 2,000
18	Falta de conocimientos técnicos específicos en la realización de los procesos de Selección con el Estado.	Curso Taller	Optimización de los tiempos en las convocatoria y demás procesos de selección	OCSE/UNMSM/OTRAS S	1 mes	OGAR/UDR	SGP	S/. 20,000
19	Escasa habilidad para ejercer la vocería institucional entre los funcionarios de la Alta Dirección en situaciones normales y de crisis durante la exposición mediática y protocolo	Curso Taller	Funcionarios entrenados y acertada toma de decisiones	UPCP/OTRAS	15 días	Funcionarios de Gerencias y Oficinas, Representantes de UDR	SGP	S/. 8,000
20	Limitada especialización en normatividad Jurídica	Curso	Funcionarios entrenados y acertada toma de decisiones	MINSAS/SUNASA/UNIVERSIDADES	1 mes	Funcionarios de Gerencias y Oficinas, Representantes de UDR y profesionales	SGP	S/. 10,000
TOTAL							SGP	S/. 400,000

(**) Leyende de Modalidades Educativas:

- C = Curso
- T = Taller
- S = Seminario
- P = Posantía
- D = Diplomado
- E = Especialización
- Cf = Conferencia
- CG = Congreso
- F = Foro
- PN = Panel

[Handwritten signatures and initials]

Anexo N° 5

TABLA DE IDENTIFICACION DE COMPETENCIAS A FORTALECER

N°	COMPETENCIAS
1	Conocimiento del Puesto: Poseer los conocimientos habilidades y destrezas necesarias para el mejor desempeño del puesto, a fin de generar los servicios en tiempo y con la calidad requerida.
2	Criterio: Capacidad para analizar, interpretar y aplicar políticas y normas establecidas, a efecto de solucionar los problemas laborales que se presenten.
3	Iniciativa: Disposición para crear, innovar o mejorar los sistemas, procedimientos o organización del trabajo, lo cuál se refleja con menor tiempo y mayor calidad en la prestación de los servicios.
4	Responsabilidad y Disciplina: Grado en el que se cumple con los objetivos y metas del organismo y en que se acatan las disposiciones superiores establecidas.
5	Relaciones Interpersonales: Grado en que se vincula el trabajador con sus superiores, con sus compañeros y con el público en general, o en su caso, con las habilidades para una buena comunicación en el proceso de aprendizaje.
6	Colaboración y Discreción: Disposición para apoyar mediante esfuerzo adicional, las funciones asignadas y utilizar adecuadamente la información que posee en el desempeño de sus labores.
7	Trabajo en Equipo: Disposición a participar activamente en grupos de trabajo aportando el esfuerzo necesario para alcanzar las metas institucionales programadas.
8	Capacidad de Gestión Gerencial: Poseer alta capacidad en temas de Análisis estratégicos, Gestión organizacional, Gestión de la tecnología de la información, gestión financiera, gestión de recursos humanos, gestión de operaciones y logística y gestión ambiental.
9	Técnica y Organización del trabajo: Capacidad para interpretar y/o aplicar con mayor eficiencia los métodos procedimientos de trabajo.
10	Capacidad de Análisis e Investigación: Se trata de esa condición mental de la persona humana de poder desarrollar ideas o problemas, desmenuzándolos hasta sus últimos detalles y de esta manera poder hacer lo contrario, de un cúmulo de circunstancias o de datos, poder llegar a un síntesis o conclusión global.
11	Necesidad de Supervisión: Capacidad para realizar las labores que les son encomendada con base en el perfil del puesto, aun sin supervisión.
12	Calidad en el Trabajo: Capacidad para efectuar con pulcritud exactitud, confiabilidad y presentación, los trabajos y actividades que le son encomendadas.
13	Mejora Continua: Grado en el que se compromete con la identificación de áreas de oportunidad, así como valor agregado que aplique a sus funciones para el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.
14	Capacitación Recibida: Capacidad para aplicar en el trabajo los conocimientos adquiridos mediante la capacitación, a efectos de elevar la productividad.
15	Disponibilidad: Disposición para poyar en fechas y horarios no establecidos en su contrato de trabajo, a requerimiento de sus superiores, frente a contingencias no previstas.



