

Plan de Mejoras

Esta es una obra colectiva

Editado por:

Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR

Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10, Jesús María - Lima

1ª edición - abril 2018

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2018-05438

Se terminó de imprimir en abril de 2018 en:

Christian Freddy Suarez Nuñez Del Prado

Av. Jose Lavalley Mz. A lote 7, Chorrillos - Lima



www.servir.gob.pe

Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10,
Jesús María - 15072 - Perú
Correo: info@servir.gob.pe
Teléfono: (511) 206-3370

Síguenos en:



/SERVIRPERU



/SERVIR_PERU



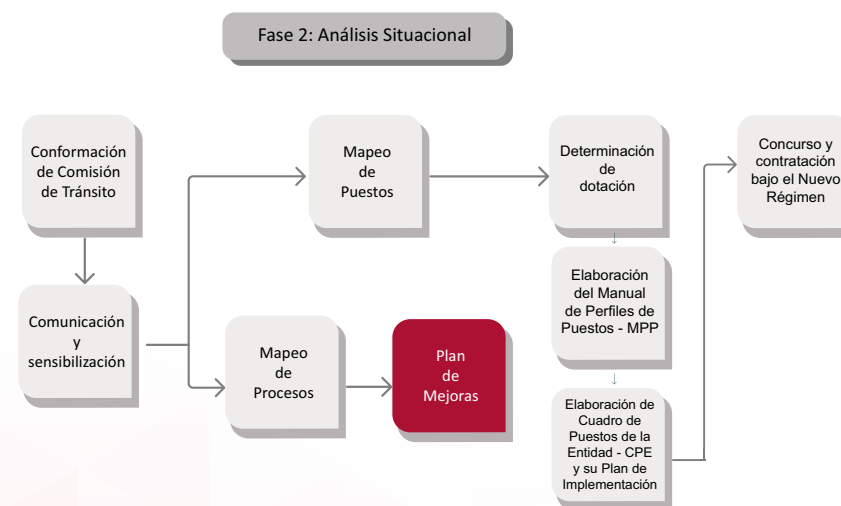
YouTube /Servir_TV

Para cualquier consulta sobre cómo iniciar el proceso de tránsito o sobre el desarrollo de alguna de sus fases, escribimos al correo transito@servir.gob.pe



PLAN DE MEJORAS

(Aprobado por Resolución de Presidencia
Ejecutiva N° 087-2017-SERVIR/PE)



PLAN DE MEJORAS

DIRECTIVA N° 002-2017-SERVIR/GDSRH

¿Qué es?

Herramienta utilizada para identificar oportunidades de mejora respecto a procesos y/o procedimientos, que permitan ofrecer a la entidad pública mejores bienes/servicios a sus diferentes beneficiarios/usuarios.

Actividades:

1. Análisis de brechas

2. Priorización de mejoras

Paso a paso:

A

Determinación de brechas

Se iniciará con el análisis de los procesos críticos seleccionados en el Mapeo de Procesos, realizando una comparación entre su funcionamiento actual y el estándar establecido en los diferentes documentos de gestión de la entidad. Para este propósito se analizará los atributos de los bienes/servicios que ofrece la entidad a sus diferentes beneficiarios/usuarios y las expectativas de estos últimos.

Los atributos de los bienes/servicios que la entidad podría analizar son: tiempo de atención, costos, cobertura, oportunidad, pertinencia, entre otros.



B

Identificación de las oportunidades de mejora

La comparación realizada en el punto anterior permitirá establecer brechas de funcionamiento en los procesos críticos, a partir de lo cual se podrán deducir los posibles problemas existentes y con ello plantear oportunidades de mejora para dicha situación.

C

Priorización de oportunidades de mejora

Se analizarán las oportunidades de mejora identificadas, haciendo uso de una matriz, en la que se ponderarán valores relacionados a diferentes criterios (alineación con los objetivos estratégicos, demanda de recursos y los plazos para su cumplimiento). La entidad podrá adicionar otros criterios, con la finalidad de priorizar tres (3) mejoras.

D

Determinación de mejoras priorizadas

Cada una de las tres (3) mejoras priorizadas será descrita en una ficha cuyo formato permitirá mostrar el detalle de las mismas. Será decisión de cada entidad elegir una de las tres (3) para su implementación.

E

Compromiso de la entidad

Finalmente, la entidad elaborará una carta de compromiso relacionada con la implementación de la mejora elegida, sintetizando aspectos relacionados a la misma.



Consideraciones

- El análisis de brechas consiste en identificar diferencias entre los atributos de los bienes/servicios que ofrece la entidad y lo que se espera de los mismos.
- La matriz de priorización de oportunidades de mejora cuenta con valores predeterminados que facilitarán la obtención automática del resultado final.
- Es recomendable que las oportunidades de mejora sean excluyentes entre sí para la generación de resultados distintos.