



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Este

PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL CON ENFOQUE DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA DIRIS LE

**Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión
Pública**

2026

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	FINALIDAD.....	4
III.	OBJETIVOS.....	4
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	4
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
IV.	AMBITO DE APLICACIÓN	5
V.	BASE LEGAL	5
VI.	CONTENIDO.....	6
6.1	ASPECTOS TÉCNICO CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERACIONALES)	6
6.2	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO O ADMINISTRATIVO. 10	
6.2.1	Antecedentes.....	10
6.2.2	Problema (magnitud y caracterización)	11
	Orientado al ciudadano y valor público – (RIS- EESS I- Nivel de Atención).....	12
	Eficiencia y eficacia en la gestión por resultados - (Gestión Administrativa -ET- Planeamiento)	12
	Modernización, mejora continua y simplificación administrativa – (ET. Modernización)	12
	Innovación y gestión del conocimiento – (Convocatoria a nivel de Jurisdicción DIRIS LE).....	12
	Transformación digital- (Oficina de Gestión de Tecnología de la Información) ..	12
	Desarrollo de competencias y capacidades del talento humano – (Oficina de Gestión de Recursos Humanos)	12
	Gobernanza, transparencia y control – (DIRIS LE – RIS)	13
6.2.3	Causas del problema.....	13
6.2.4	Población objetivo	13
6.2.5	Alternativas de solución	13
6.3	ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI	14
6.4	ACTIVIDADES POR OBJETIVOS	14
6.4.1	Descripción operativa: Unidad de medida, metas y responsables	14
6.4.2	Responsables para el desarrollo de cada actividad	14
6.5	ACCIONES DE MONITOREO SUPERVISION Y EVALUCIÓN DEL PLAN.....	15
VII.	RESPONSABILIDADES.....	15
VIII.	ANEXOS	16

PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL CON ENFOQUE DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA DIRIS LE

I. INTRODUCCIÓN

Mediante, Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, con Decreto Legislativo N° 1694 modifica el numeral 5-A.1 del Artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, a fin de Incorporar a la “Innovación Pública” como uno de los Fines del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, a través de dichos documentos precisan que es importante fomentar la modernización de la gestión pública, para ser más eficiente, transparente y descentralizada, garantice una sociedad justa e inclusiva, se articule e impulse en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública por resultados y que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

En el marco de los siguientes documentos: Resolución de Secretaría de Gestión Pública, RSGP N° 007-2025-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 003-2025-PCM-SGP para la Gestión de la Innovación Pública en entidades del Estado, Resolución de Secretaría de Gestión Pública, RSGP N° 0004-2023-PCM/SGP, aprueba los Lineamientos N° 001-2023-PCM-SGP que establecen orientaciones para el desarrollo de concursos de innovación pública, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública, RSGP N° 0005-2023-PCM/SGP, aprueba los Lineamientos N° 002-2023-PCM-SGP que establecen orientaciones para el desarrollo de proyectos de innovación pública, en ese sentido; la modernización de la gestión pública se constituye en un proceso permanente de mejora institucional que busca fortalecer la gobernanza, la calidad de los servicios, la transparencia, la simplificación administrativa y la orientación al ciudadano. El compromiso de implementar estrategias, contribuyen a un Estado moderno, inclusivo y eficiente, centrado en las necesidades de la población del ámbito territorial que atiende.

Con ese propósito, el proceso de la modernización al interior de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este (DIRIS LE), debe ser un proceso permanente y transversal, seguir mejorando la salud de la persona, familia y comunidad, para ello es necesario fomentar la cultura de calidad de servicios para asegurar la excelencia en la prestación de los servicios institucionales, enfocándonos en la satisfacción de los usuarios y la mejora continua permanente.

El presente Plan de Modernización con enfoque de innovación y gestión del conocimiento de la DIRIS LE, tiene como objetivo fomentar el desarrollo de un modelo de gestión moderna y eficiente en la jurisdicción territorial de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, orientado a la mejora de procesos, simplificación administrativa y fortalecimiento institucional, en concordancia con los marcos normativos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Finalmente, es importante persistir en la planeación, ejecución, verificación y valoración, así como en el fomento de la mejora continua de los procesos y procedimientos, la simplificación administrativa y la innovación y gestión del conocimiento, mediante la

aplicación de metodologías y herramientas orientadas a mejorar el desempeño organizacional a través del uso estratégico del conocimiento y la incorporación sistemática de innovaciones.

II. FINALIDAD

Contribuir a la modernización de la gestión institucional de la DIRIS LE, mediante la aplicación de metodologías y herramientas orientadas a mejorar el desempeño organizacional, a través del uso estratégico del conocimiento y la incorporación sistemática de innovaciones tecnológicas que fortalezcan la capacidad de gestión orientada a resultados y a la provisión de servicios de calidad para la ciudadanía.

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un modelo de gestión moderna y eficiente en la jurisdicción territorial de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, orientado a la modernización de la gestión pública, la mejora continua de los procesos, la simplificación administrativa y el fortalecimiento institucional, en concordancia con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Diagnosticar y analizar los procesos de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención y de la Sede Administrativa de la DIRIS LE, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora y eliminar trámites innecesarios.
- b) Diseñar e implementar medidas de simplificación administrativa que permitan reducir tiempos, costos y requisitos en la atención a los usuarios de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención y de la Sede Administrativa de la DIRIS LE.
- c) Fortalecer la gestión por procesos en las unidades organizacionales de la jurisdicción territorial sanitaria de la DIRIS LE.
- d) Promover la articulación entre las unidades organizacionales, a fin de optimizar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos.
- e) Impulsar la innovación y la gestión del conocimiento mediante el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión documental, la interoperabilidad y la transparencia institucional en la jurisdicción de la DIRIS LE.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan es de aplicación en los Establecimientos de Salud de Primer Nivel de Atención y todas las unidades organizacionales de la jurisdicción territorial de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, modificatorias mediante Decreto Legislativo N° 1446 (Actualiza acciones de modernización y refuerza mecanismos), Decreto Legislativo N° 1554 (Precisa estrategia de modernización y procedimientos).
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 30885, establece la conformación y el funcionamiento de las Redes Integradas de Salud (RIS) y con Decreto Supremo N° 019-2024, que aprueba el Reglamento.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1310 – Simplificación de procedimientos administrativos
- Decreto Legislativo N° 1694- Decreto Legislativo que modifica el numeral 5-A.1 del Artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, a fin de Incorporar a la “Innovación Pública” como uno de los Fines del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resoluciones de Secretaría de Gestión Pública, RSGP N° 007-2025-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 003-2025-PCM-SGP para la Gestión de la Innovación Pública en entidades del Estado.
- Resoluciones de Secretaría de Gestión Pública, RSGP N° 0004-2023-PCM/SGP, aprueba los Lineamientos N° 001-2023-PCM-SGP que establecen orientaciones para el desarrollo de concursos de innovación pública.
- Resoluciones de Secretaría de Gestión Pública, RSGP N° 0005-2023-PCM/SGP, aprueba los Lineamientos N° 002-2023-PCM-SGP que establecen orientaciones para el desarrollo de proyectos de innovación pública.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA. Que aprueba la Guía Técnica “Guía para la Elaboración de Proyectos de mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.
- Resolución Ministerial N° 064-2025/MINSA, que aprueba el Plan Estratégico (PEI) 2025-2030 del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 467-2017-MINSA, se aprueba el “Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima Metropolitana y su modificatoria con Resolución Ministerial N° 523-2017/MINSA.

- Resolución Ministerial N°826-2021-MINSA, se aprueba el documento denominado “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”.
- Resolución Ministerial N° 215-2025/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 375-MINSA/OGPPM-2025 “Directiva Administrativa para la Formulación, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud”.
- Resolución Directoral N°654-2025-DG-DIRIS LE/MINSA, se actualiza la Organización Interna y Funciones de las Unidades Orgánicas y Unidades Funcional de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.
- Resolución Directoral N° 611-2025-DG-DIRIS LE, que aprueba la Directiva N° 047-DIRIS-LE/DA/OPMGP/2025 “Normas para estandarizar, la formulación, aprobación, registro y control de documentos Normativos Institucionales.
- Resolución Directoral N° 1149-2025-DG-DIRIS LE, aprueba la Directiva Administrativa N° 062 - DIRIS-LE/DA/OPMGP/2025, Directiva Administrativa para la Formulación, Ejecución, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de los Planes de Trabajo y/o Específicos en la DIRIS Lima Este.
- Resolución Directoral N° 1147-2025-DG-DIRIS LE, que aprueba el Plan Operativo Institucional POI-2026- Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este.

VI. CONTENIDO

6.1 ASPECTOS TÉCNICO CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERACIONALES)

- **Acción de Mejora:** Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de organización que agregan valor a los productos.
- **Actividad:** Conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que utilizan los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de productos.
- **Análisis:** Evaluación de hechos y datos llevada a cabo por una entidad o por sus órganos o unidades orgánicas, para proveer una sólida base para la toma efectiva de decisiones. El análisis de toda la entidad, permite orientar la gestión de sistemas y procesos de trabajo hacia el logro de los resultados y hacia el alcance de los objetivos estratégicos.
- **Basado en evidencia:** La evidencia implica la recopilación, análisis e interpretación sistemática de datos y hechos verificables para tomar decisiones informadas sobre proyectos e iniciativas. Su propósito es garantizar que las decisiones se fundamenten en información objetiva y no en suposiciones o creencias sin respaldo.
- **Cadena de Valor:** Secuencia de actividades necesarias que identifica y establece la generación de valor a través de los procesos y que contribuyen directamente a

satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos institucionales y sectoriales.

- **Competencia:** Capacidad, atributos y aptitudes para la resolución de problemas y el logro de propósitos. Debe hacerse evidente en comportamientos observables y habituales donde se aplican conocimientos y habilidades en un determinado puesto en una entidad.
- **Desafío de innovación pública:** Reformulación estructurada de un problema público basada en evidencia recabada durante la investigación y delimitación del alcance en un proyecto de innovación pública. Permite sintetizar las principales necesidades, motivaciones y condiciones de las personas afectadas, orientando el desarrollo de soluciones centradas en ellas.
- **Desempeño:** Grado de evaluación y comparación de los resultados de la entidad con metas, estándares, resultados pasados y resultados de los específicos. Se visualiza en consecuencias y resultados obtenidos de procesos, productos y usuarios internos y externos.
- **Eficacia:** Consecución de los objetivos y metas orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario y finalmente del ciudadano.
- **Eficiencia:** Optimización de los resultados alcanzados por la administración pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución. La mejor relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Equipo de Mejora:** Conjunto de personas que buscan resolver un problema. Se forma para trabajar en un periodo de tiempo determinado y debe estar integrado por representantes de todas las unidades funcionales o servicios que intervienen en el proceso que se desea mejorar.
- **Gestión del conocimiento:** La gestión del conocimiento es el proceso de identificar, organizar, crear, producir, usar, almacenar y compartir el conocimiento que genera la entidad pública en el marco de sus competencias y funciones, con el fin de compartirlo y utilizarlo para la toma de decisiones y la generación de valor público.
- **Gestión de la innovación pública:** Actividades coordinadas en una organización para dirigir y controlar de forma estratégica la innovación pública a fin de mejorar la productividad institucional e incrementar niveles de satisfacción y de confianza ciudadana en una entidad del Estado.
- **Gestión por Procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de los que aportan valor a la entidad.

- **Gestión por Resultados:** Es una orientación de la administración pública, que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población.
- **Herramientas de Calidad:** Instrumentos que permiten ordenar, medir, comparar y estructurar la información de manera que simplifiquen y hagan objetivas las concepciones teóricas y las secuencias de procesos complejos y que permitan generar nuevas ideas para resolver las diferentes oportunidades de mejora que se van presentando.
- **Indicador:** Dato o conjunto de datos que ayudan a medir y valorar objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- **Iniciativa de innovación pública:** Es el conjunto de actividades coordinadas y orientadas a generar soluciones innovadoras frente a problemas públicos relevantes, cuyos impactos negativos persistentes afectan a las personas. Estas iniciativas buscan mejorar los niveles de satisfacción ciudadana y/o confianza hacia las entidades públicas y pueden adoptar la forma de proyectos de innovación pública para generar valor público de manera novedosa, efectiva y sostenible.
- **Innovación Digital:** Es el aprovechamiento estratégico, creativo y ético de las tecnologías digitales para generar nuevas soluciones o mejoras significativas, efectivas y eficientes (productos, servicios y métodos), que impulsen la transformación digital para un desarrollo integral y sostenible, así como también permitan crear valor para satisfacer las necesidades de la sociedad en general, respetando los derechos humanos y el pleno ejercicio de la ciudadanía digital.
- **Institucionalización:** Fase final del ciclo de proyectos de mejora, en la que un proceso mejorado se convierte en parte integral y programado de una organización.
- **Insumo:** Elemento de entrada (necesidades y expectativas de los usuarios), los cuales ingresan a un proceso para ser transformados en productos o servicios; los insumos pueden ser internos o externos.
- **Inventario de Procesos:** Listado o relación de procesos de la institución.
- **Mejora continua:** Se refiere al mejoramiento de los procesos de la cadena de valor, lo cual se podrá lograr a través del aprendizaje organizacional y la retroalimentación continua para aumentar su eficacia, eficiencia y calidad.
- **Modelo de gestión:** Conjunto de principios, métodos, procesos y herramientas que una organización utiliza para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz.
- **Portafolio Institucional de innovación pública:** Conjunto de iniciativas y proyectos de innovación pública agrupados por cada entidad del Estado, para

facilitar la gestión de la innovación pública, a través de la gestión del conocimiento institucional.

- **Problema Público:** Es la diferencia entre una situación actual y una situación deseada, propia de las personas o de su entorno, y que representa una necesidad colectiva, una carencia o una insatisfacción identificable directamente o a través de elementos que la exteriorizan, y ante las cuales se busca una solución.
- **Producto mínimo viable:** Es una versión inicial de un producto o servicio con un conjunto mínimo de funciones que están operativas para resolver el desafío de innovación pública y aportar valor a las personas.
- **Proyecto de innovación pública:** Es una iniciativa temporal que se lleva a cabo para crear un bien, servicio o resultado específico. Está sujeto a un proceso de planificación, ejecución, monitoreo y evaluación, con el propósito de alcanzar los resultados esperados dentro de los límites establecidos. Se concreta en un producto validado que responde a un desafío de innovación pública.
- **Prototipado:** Creación de versiones preliminares de un bien, servicio o proceso para probar su funcionalidad y obtener retroalimentación que permita realizar ajustes de forma iterativa antes de su implementación final.
- **Proceso:** Es un conjunto de actividades secuenciales que interactúan entre sí, que añaden valor, con un punto de inicio o entrada y un punto de término o salida claramente definidos y que generan productos (bienes o servicios) para satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario o cliente.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- **Producto:** Con respecto a una cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.
- **Proveedor:** Ciudadanos, instituciones, entidades, órganos, unidades orgánicas, con necesidades que proporcionan entradas al proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos (otro proceso).
- **Proyecto:** Conjunto ordenado de acciones y procesos que usando recursos preestablecidos logra resultados en un tiempo determinado.
- **Proyecto de Mejora:** Son proyectos orientados a generar resultados favorables en el desempeño y condiciones del entorno a través del uso de herramientas y técnicas de calidad.

- **Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad. Para esta directiva comprende los órganos, órgano académico, programa, organismos públicos adscritos del Ministerio de Salud.
- **Usuario:** Es aquel que recibe o utiliza un producto o servicio generado por un proceso. Puede ser un órgano, unidad orgánica, ciudadano, entidad pública, servidor público, proceso, etc. Tiene capacidad para juzgar la calidad del producto cuando le es entregado. También es conocido como el receptor del producto.
- **Valor Público:** Se entiende como el cambio que acontece en las variables sociales. El valor público se crea cuando: a) las intervenciones públicas, que adoptan la forma de bienes, servicios o regulaciones, satisfacen las necesidades y expectativas de las personas, generando beneficios para la sociedad y, b) se optimiza la gestión interna a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, con el fin de satisfacer, directa o indirectamente, las necesidades y expectativas de las personas, generando también beneficios para la sociedad.
- **Siglas / Nomenclatura**

DIRIS LE :	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este
MINSA :	Ministerio de Salud
OPMGP :	Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Pública
PCM :	Presidencia del Consejo de Ministros
PNMGP :	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
RIS :	Redes Integradas de Salud
TUPA :	Texto Único de Procedimientos Administrativos

6.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO O ADMINISTRATIVO.

6.2.1 Antecedentes

Mediante, Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, establecen los principios, lineamientos y la base legal para el proceso de modernización de la gestión pública, de aplicación obligatoria en todas las entidades e instancias del Estado. En este marco, se promueve una gestión orientada a resultados, eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

Asimismo, mediante el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual incorpora las lecciones aprendidas del proceso de modernización y consolida el enfoque centrado en las personas como eje de la actuación estatal. Complementariamente, los Decretos

Legislativos N° 1446 y N° 1554 actualizan y precisan las estrategias, procedimientos e instrumentos de la modernización de la gestión pública, fortaleciendo la gestión por resultados, la articulación de los sistemas administrativos y la creación de valor público, constituyendo el marco normativo que sustenta la formulación del presente Plan Específico.

En ese contexto; la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este (DIRIS Lima Este) desarrolla sus funciones en un contexto de alta demanda de servicios de salud, asociado a una población numerosa, diversa y con importantes determinantes sociales que influyen en el perfil epidemiológico del territorio. Esta situación genera presiones significativas sobre la capacidad operativa y de gestión de los establecimientos de salud de la red.

En el **aspecto sanitario**, se identifican brechas en la cobertura, oportunidad, continuidad y calidad de la atención, principalmente en el primer nivel de atención. Asimismo, persisten limitaciones relacionadas con:

- ✓ Insuficiencia y distribución no óptima de recursos humanos.
- ✓ Déficit en infraestructura y equipamiento sanitario.
- ✓ Alta carga de enfermedades transmisibles, no transmisibles y problemas de salud mental.
- ✓ Limitada articulación funcional entre los establecimientos de salud de la red.
- ✓ Uso limitado de la información sanitaria para la gestión y toma de decisiones.

Desde el **aspecto administrativo**, la DIRIS Lima Este presenta procesos de gestión caracterizados por:

- ✓ Procedimientos administrativos extensos y con bajo nivel de estandarización.
- ✓ Limitada integración entre las unidades funcionales.
- ✓ Insuficiente digitalización de procesos y baja interoperabilidad de los sistemas de información.
- ✓ Debilidades en los mecanismos de seguimiento, evaluación y gestión orientada a resultados.
- ✓ Lo señalado limita la eficiencia institucional y la capacidad de respuesta oportuna frente a las demandas del sector y de la ciudadanía.

6.2.2 Problema (magnitud y caracterización)

Magnitud:

La magnitud del problema se refleja en un impacto significativo y transversal sobre la calidad de los servicios brindados al ciudadano y la generación de valor público. La limitada orientación al ciudadano y la ausencia de mediciones sistemáticas de satisfacción afectan a un alto porcentaje de usuarios, reduciendo la oportunidad, pertinencia y calidad de la atención. A nivel de gestión administrativa y planeamiento, existen brechas recurrentes entre lo planificado y lo ejecutado.

Asimismo, se percibe que los procesos administrativos son complejos y redundantes, incrementa los tiempos de atención afectando la eficiencia institucional en toda la organización. La baja sistematización de buenas prácticas, el uso limitado de metodologías innovadoras y la escasa transformación digital restringen la interoperabilidad de los sistemas, el aprovechamiento de datos y la digitalización de trámites, con efectos acumulativos en la productividad y la toma de decisiones.

Caracterización:

Orientado al ciudadano y valor público – (RIS- EESS I- Nivel de Atención)

- Diseño de servicios centrados en las necesidades del ciudadano.
- Medición de satisfacción e implementación de mejoras según resultados.

Eficiencia y eficacia en la gestión por resultados - (Gestión Administrativa - ET-Planeamiento)

- Objetivos claros, medibles y alineados al PEI, POI, PAT y políticas locales y nacionales.
- Indicadores de desempeño y metas verificables.
- Seguimiento, evaluación y toma de decisiones basada en evidencia.

Modernización, mejora continua y simplificación administrativa – (ET. Modernización)

- Mapeo y rediseño de procesos.
- Eliminación de duplicidades y trámites innecesarios.
- Aplicación del ciclo PHVA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar).

Innovación y gestión del conocimiento – (Convocatoria a nivel de Jurisdicción DIRIS LE)

- Sistematización de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Uso de metodologías innovadoras.
- Plataformas para compartir conocimiento institucional.

Transformación digital- (Oficina de Gestión de Tecnología de la Información)

- Digitalización de trámites y servicios.
- Interoperabilidad de sistemas de información.
- Uso de datos para la gestión y la toma de decisiones.

Desarrollo de competencias y capacidades del talento humano – (Oficina de Gestión de Recursos Humanos)

- Fortalecimiento de competencias técnicas y digitales.
- Cultura de innovación, ética y colaboración.
- Liderazgo orientado al cambio y a resultados.

Gobernanza, transparencia y control – (DIRIS LE – RIS)

- Claridad de roles y responsabilidades.
- Gestión de riesgos y control interno.
- Rendición de cuentas y acceso a la información pública.

6.2.3 Causas del problema

- **Insuficiente enfoque centrado en el ciudadano**, evidenciado en el diseño de servicios que no incorpora de manera sistemática las necesidades reales de los usuarios ni mecanismos regulares de medición de satisfacción para retroalimentar la mejora.
- **Debilidades en la gestión por resultados**, debido a la formulación de objetivos articulados del PEI con el POI de la RIS y el PAT de la RIS /EESS de Primer Nivel de Atención, así como escaso uso de indicadores para evidenciar el seguimiento y la toma de decisiones.
- **Procesos administrativos poco eficientes y redundantes**, caracterizados por la escasa toma de decisiones de los involucrados, trámites innecesarios y una aplicación parcial del enfoque de mejora continua y del ciclo PHVA.
- **Limitada cultura de innovación y gestión del conocimiento**, reflejada en la ausencia de sistematización de buenas prácticas, bajo uso de metodologías innovadoras y falta de espacios o plataformas para compartir aprendizajes institucionales.
- **Escaso nivel de transformación digital**, asociado a una digitalización insuficiente de trámites y servicios, escasa interoperabilidad de los sistemas de información y uso limitado de datos para la gestión estratégica.
- **Brechas en las competencias del talento humano**, especialmente en capacidades técnicas, digitales y de liderazgo, así como una cultura organizacional con limitada orientación al cambio, la colaboración y los resultados.
- **Debilidades en la gobernanza, transparencia y control**, manifestadas en una definición poco clara de roles y responsabilidades, reforzar el Sistema de Control Interno.

6.2.4 Población objetivo

CONDICIÓN LABORAL	SEDE ADMINISTRATIVA	RIS / EESS
Nombrados	60	18
CAS	40	10
Total	100	28

6.2.5 Alternativas de solución

- ✓ **Implementar un modelo de gestión centrado en el ciudadano**, que incorpore el diseño de servicios basado en la experiencia del usuario, la medición periódica de la satisfacción y la aplicación sistemática de mejoras continuas en la atención.
- ✓ **Fortalecer la gestión por resultados**, asegurando la formulación de objetivos claros, medibles y alineados al PEI, POI, PAT de las RIS /EESS del primer

- nivel de atención, se implemente indicadores de desempeño, metas verificables y mecanismos de seguimiento y evaluación basados en evidencia.
- ✓ **Optimizar y simplificar los procesos administrativos**, mediante el mapeo y rediseño de procesos, eliminación de duplicidades y trámites innecesarios, y aplicación efectiva del ciclo PHVA para garantizar la mejora continua.
 - ✓ **Promover la innovación y la gestión del conocimiento**, sistematizando buenas prácticas y lecciones aprendidas, incorporando metodologías innovadoras y habilitando plataformas institucionales para el intercambio y aprovechamiento del conocimiento.
 - ✓ **Impulsar la transformación digital**, priorizando la digitalización de trámites y servicios, la interoperabilidad de los sistemas de información y el uso estratégico de datos para la gestión y la toma de decisiones.
 - ✓ **Desarrollar las competencias del talento humano**, a través de programas de capacitación continua en habilidades técnicas, digitales y de liderazgo, fortaleciendo una cultura organizacional orientada a la innovación, la ética, la colaboración y los resultados, y reconocimiento e incentivos de buenas prácticas y logros (no necesariamente económicos), visibilizar el esfuerzo del personal y de los equipos, promover una cultura de valoración del desempeño.
 - ✓ **Reforzar la gobernanza, transparencia y control**, mediante la clarificación de roles y responsabilidades, el fortalecimiento del control interno y la gestión de riesgos, así como la rendición de cuentas y el acceso oportuno a la información pública.

6.3 ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI

OEI	AE	Categoría Presupuestal	Actividad Presupuestal
OEI.06 Fortalecer la implementación de los esquemas de modernización en el Ministerio de Salud.	AEI.06.02 Gestión por procesos fortalecida para el ejercicio de rol y funciones del Ministerio de Salud.	9001. Acciones Centrales	5000001. Planeamiento y Presupuesto

6.4 ACTIVIDADES POR OBJETIVOS

6.4.1 Descripción operativa: Unidad de medida, metas y responsables

OEI.06: Fortalecer la implementación de los esquemas de modernización en el Ministerio de Salud.

AEI.06.02 Gestión por procesos fortalecida para el ejercicio de rol y funciones del Ministerio de Salud.

6.4.2 Responsables para el desarrollo de cada actividad

Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Pública – Equipo Técnico de Modernización de la Gestión Pública.

6.5 ACCIONES DE MONITOREO SUPERVISION Y EVALUCIÓN DEL PLAN

La ejecución de las actividades programadas en el presente Plan de Trabajo será monitoreadas, supervisadas y evaluadas por el Equipo Técnico de Modernización de la Gestión Pública.

VII. RESPONSABILIDADES

Unidades Organizacionales	Responsabilidades / Competencias
Oficina de Planeamiento y Modernización de la Gestión Pública – Equipo Técnico de Modernización.	Liderar, coordinar y supervisar la implementación del plan, identificación de los procesos de mejora en el primer nivel de atención, informes de avance y resultados.
Dirección Administrativa	Brindar apoyo logístico y presupuestal a las actividades de modernización.
Oficina de Tecnologías de la Información	Brindar asistencia técnica en la implementación de soluciones digitales para la simplificación y automatización de procesos.
Unidades Organizacionales de Línea y de Apoyo, RIS / EESS	Participar activamente en la identificación, revisión y mejora de procesos.
Dirección General	Toma de decisión sobre resultados del plan de modernización de la gestión institucional con enfoque de innovación y gestión del conocimiento en la DIRIS LE.

VIII. ANEXOS

Anexo N°1

MATRIZ DE INDICADORES DEL PLAN DE TRABAJO Y/O ESPECIFICO

DECLARACION OBJETIVO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	RESPONSABLE
OEI.06: Fortalecer la implementación de los esquemas de modernización en el Ministerio de Salud.	Nivel de avance en la modernización institucional del Ministerio de Salud		17		Equipo Técnico "Modernización de la Gestión Pública"

Fórmula

Grado de implementación (%)=	$\frac{\text{(Número de esquemas de modernización implementados)}}{\text{(Número total de esquemas de modernización previstos)}} \times 100$
------------------------------	--

Anexo N° 02

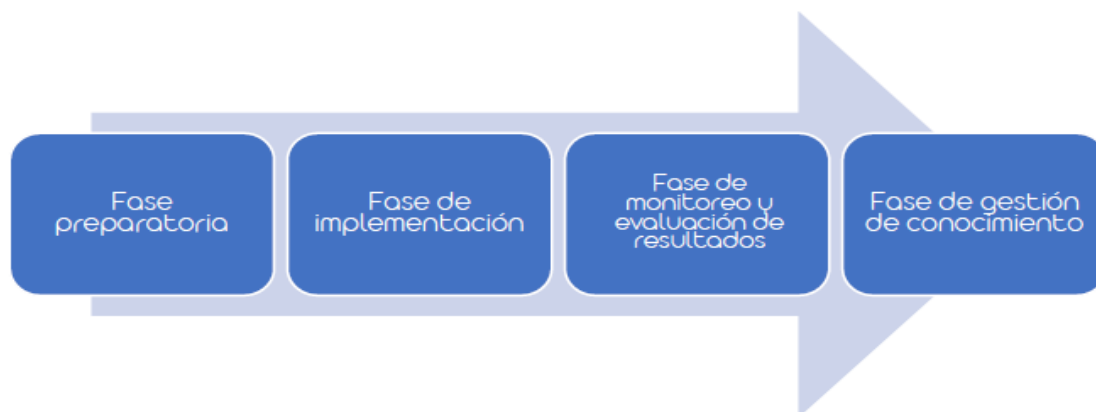
NOMBRE PLAN: PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL CON ENFOQUE DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA DIRIS LE

ÓRGANO PROPONENTE: EQUIPO TECNICO DE MODERNIZACION DE LA GESTION PÚBLICA

TIPO DE PLAN: ESPECÍFICO

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN: Implementar un modelo de gestión moderna y eficiente en la jurisdicción territorial de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, orientado a la modernización de la gestión pública, la mejora continua de los procesos, la simplificación administrativa y el fortalecimiento institucional, en concordancia con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

EJES DE LA MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD TRAZADORA / OPERATIVA	UNIDAD DE MEDIDA	PRODUCTO ESPERADO	META 2026
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Capacitación del personal de la jurisdicción DIRIS LE en Buenas Prácticas de Gestión, sistematización e implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación.	Charla / Informe	- Lineamientos y alcances de las BPG - Fecha / hora - Participantes - Informes - Registro de participantes - Modalidad: Presencial / virtual - Encuesta de percepción	100
	Convocatoria "Concurso de buenas prácticas de gestión en la DIRIS LE".	Charla /bases	- Difusión de bases- Convocatoria BPG. - Socializar ficha de Inscripción - Fecha / hora - Conformación de equipo evaluador - Modalidad: Presencial / virtual - Acta de acuerdos	2
	Presentación de las propuestas de buenas prácticas de gestión e innovación institucional de la DIRIS LE.	Informe	- Presentación de los equipos de BPG - Informe técnico de opinión favorable.	6
	Institucionalización y premiación de las buenas prácticas de gestión a nivel de la DIRIS LE.	Informe	- RD de reconocimiento institucional - Informe de socialización e Implementación	6

Anexo N° 03**FASES PARA EL DESARROLLO DE CONCURSOS DE INNOVACIÓN:**

Fase preparatoria: *¿Qué buscamos resolver o atender a través del concurso de innovación?*

Para identificarlo, puedes revisar, entre otras, las siguientes fuentes de información:

- Estudios de satisfacción de los usuarios de los servicios e intervenciones públicas
- Indicadores de desempeño institucional
- Documentos de planificación estratégica
- Estudios sobre brechas o necesidades identificadas a partir del conocimiento integral de la realidad
- Plataforma Digital Libro de Reclamaciones

Fase de implementación: Esta fase inicia con el lanzamiento del concurso

- Etapa de Difusión y postulación
- Etapa de Admisibilidad
- Etapa de Selección
- Etapa de Desarrollo del concurso
- Selección de ganadores y premiación

Fase de monitoreo y evaluación de resultados: Una vez concluido el desarrollo del concurso, es importante monitorear y evaluar los resultados del proceso para su mejora y posterior aplicación en otras iniciativas.

- Identificar los cuellos de botella, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora del proceso
- Realiza reuniones periódicas con el equipo
- Describir las medidas generadas para su atención.
- Utilizar herramientas colaborativas para evidenciar resultados (matriz de sistematización)
- Preguntar al público objetivo cómo ha sido su experiencia, para ello puedes utilizar encuestas de satisfacción.
- Implementar carpeta compartida en la cual el equipo pueda ir subiendo toda la información relacionada al proyecto.

Fase de gestión de conocimiento

- Sensibilizar a los servidores públicos sobre el desarrollo de proyectos de innovación.
- Promover una cultura de innovación y adopción de buenas prácticas en concursos de innovación al interior de las entidades.
- Generar y fortalecer capacidades de los servidores públicos en herramientas de innovación.

Anexo N° 04
ESTRATEGIA OPERATIVA DEL CONCURSO

Categoría	Preguntas orientadoras
Público objetivo	¿A quién está dirigido el concurso? ¿Tienen un perfil específico? ¿El concurso es masivo o su convocatoria es específica? ¿La convocatoria será para equipos o participación individual?
Organización(es) impulsadora / Aliados	¿Será una iniciativa propia o coorganizada? ¿Quiénes serán nuestros aliados? ¿Qué rol tendrán los aliados (puede ser para la difusión del concurso, co organizadores, etc.)?
Objetivo	¿Qué buscamos con el concurso de innovación? ¿Cuál es su finalidad? ¿Cómo aporta el concurso en la agenda de la entidad?
Metodología del concurso	¿Cuál será la modalidad del concurso? ¿Qué herramientas de innovación se pueden emplear para abordar el concurso?
	¿Cuáles son las etapas que comprendería el concurso?
	¿Cuáles son los requisitos de los postulantes?
	¿Cómo se realizará la postulación? ¿A través de un formulario? ¿De manera física o virtual?
	¿Cuántos postulantes participarán en el concurso? ¿Qué información comprenderá el kit de postulación: formatos, piezas gráficas, preguntas frecuentes, entre otros?
	¿Se establecerán categorías para postular?
	¿Cuál será el tiempo de duración del concurso? ¿Cuál será el cronograma del concurso?
Modelo de gobernanza	¿Cómo se comunicarán los resultados?
	¿Cuántos niveles de evaluación tendrá el concurso?
	¿Quiénes conformarán el comité evaluador? ¿Cuáles serán los perfiles del jurado?
Premios / Reconocimiento	¿Cuáles serán los criterios de evaluación?
	¿Qué premios o incentivos se brindarán?

Anexo N° 05

BASES DEL CONCURSO

Introducción *(Describe el rol de los organizadores, la necesidad del concurso, las expectativas, público objetivo, entre otros)*

Objetivo del concurso *(Describe el objetivo general u objetivos específicos que se quieren lograr a través del concurso)*

Sobre la modalidad de concurso *(Describe en detalle cuál es la metodología del concurso)*

- ¿Cuál es el desafío de innovación a atender?
- ¿Qué se espera lograr con ello?

Sobre la postulación *(Se describe el público objetivo del concurso, qué perfil o característica deben de cumplir, la postulación será de manera individual o colectiva)*

- ¿Quiénes pueden postular?
- ¿Cómo preparar la postulación?
- ¿Qué información se solicita?

¿Cómo será el proceso de postulación y evaluación? *(Se describen las etapas del concurso y las actividades que se realizarán, así como los criterios para la selección)*

- Etapa de convocatoria
- Etapa de admisibilidad
- Etapa de selección
- Etapa de desarrollo del programa formativo o hackathon
- Etapa de selección de ganadores

Resultados y premiación *(Describe los incentivos o beneficios para los participantes.)*

Anexo N° 06
**Criterios de selección del Concurso de Innovación Pública – Modalidad Concursos
Formativos**

Criterio	Nivel Alto (5 Puntos)	Nivel Medio (3 Puntos)	Nivel Bajo (1 Punto)
Equipo	El equipo está compuesto por 4-5 personas diversas en términos de género y disciplina a la que pertenecen.	El equipo está compuesto por 4-5 personas, donde al menos 2 de ellas son diversas en términos de género y disciplina a la que pertenecen.	El equipo está compuesto por menos de 4 personas o es homogéneo en términos de género y/o disciplina a la que pertenecen.
Motivación	El equipo demuestra alta motivación por participar en el programa. Todos los miembros del equipo aparecen en el video ² y este tiene una duración máxima de 3 min.	El equipo demuestra motivación por participar en el programa, pero no todos los miembros del equipo aparecen en el video y/o este tiene una duración mayor a 3 min.	El equipo no demuestra motivación o corresponde a un video promocional de la institución y/o éste tiene una duración mayor a 3 min.
Problema a abordar u oportunidad de mejora	El problema u oportunidad de mejora postulado es susceptible a trabajar con un enfoque de innovación.	El problema u oportunidad de mejora postulado es susceptible a trabajar con un enfoque de innovación, pero necesita ser reelaborado.	El problema u oportunidad de mejora postulado NO es susceptible a trabajar con un enfoque de innovación.
Usuarios y potencial impacto	La postulación describe claramente los usuarios afectados y el potencial impacto de ser solucionado el problema.	La postulación describe parcialmente los usuarios afectados y el potencial impacto de ser solucionado el problema.	No queda claro en la postulación quiénes son los usuarios afectados y/o el potencial impacto de ser solucionado el problema.