

REPUBLICA DEL PERU



Resolución Jefatural

Lima, 21 de SETIEMBRE del 2011

Visto; El Informe Técnico N° 001-2011-CEPDPSE/INEN, del Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado - PDP;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas;

Que, en el citado instrumento de gestión se estableció la jurisdicción, las funciones generales y la estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1025 se aprueba las normas de capacitación y rendimiento para el sector público con la finalidad de regular la capacitación y evaluación de las personas al servicio del Estado, correspondiéndole a SERVIR la función de planificar, desarrollar, así como gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

Que, mediante Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025, disponiendo en los artículos 3° y 4° que las entidades públicas deberán aprobar un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, correspondiendo a SERVIR definir los contenidos mínimos del mencionado Plan;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE, aprueba la Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP;

Que, el Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP, ha elaborado el Plan de Desarrollo Quinquenal para el año 2012 – 2016 del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, contemplando mejorar las acciones de capacitación y evaluación tendientes al logro de los objetivos institucionales;

Con la visación de la Oficina General de Administración, la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas;

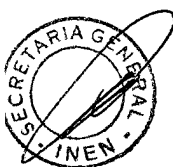
SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- Aprobar, el **PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS AL SERVICIO DEL ESTADO – PDP QUINQUENAL PARA EL AÑO 2012 - 2016** del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en mérito a lo establecido en la parte considerativa de la presente resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

Dr. Carlos Vallejos Sologuren  
Jefe Institucional





PERÚ

Ministerio  
de Salud

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

## PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS QUINQUENAL 2012- 2016

### PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo de las Personas Quinquenal (PDP) 2012 - 2016 del Instituto de Enfermedades Neoplásicas, ha sido elaborado, vinculando los planes institucionales vigentes y de acuerdo a la 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.

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones. La tecnología, en rápido cambio, requiere que los trabajadores afinen de manera continua sus conocimientos, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

En este sentido, la capacitación constituye un factor importante para que el trabajador aporte a las metas y objetivos de la Institución, ya que es un proceso constante de la búsqueda de mayores niveles de eficiencia, efectividad y productividad.

### 1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

#### 1.1. MISIÓN DEL INEN

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN tiene como misión proteger, promover, prevenir y garantizar la atención integral del paciente oncológico, dando prioridad a las personas de escasos recursos económicos; así como, controlar, técnica y administrativamente, a nivel nacional los servicios de salud de las enfermedades neoplásicas, y realizar las actividades de investigación y docencia propias del instituto.

#### 1.2. VISION DEL SECTOR

El MINSA tiene como visión:

La salud de todas las personas del país será expresión de un sustantivo desarrollo socio económico del fortalecimiento de la democracia, de los derechos y responsabilidades ciudadanas basadas en la ampliación de fuentes de trabajo estable y formal, con mejoramiento de los ingresos, en la educación en valores orientados hacia la persona y en una cultura de solidaridad, así como en el establecimiento de mecanismos equitativos de accesibilidad a los servicios de salud mediante un sistema nacional coordinado y descentralizado de salud, y desarrollando una política nacional de salud que recoja e integre los aportes de la medicina tradicional y de las diversas manifestaciones culturales de nuestra población..

#### 1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El establecimiento de los Objetivos Estratégicos del INEN constituye el punto de partida para el planeamiento a mediano y largo plazo, y es por ello que deben

**“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”**

realizarse en coordinación con las unidades orgánicas, las universidades, los gobiernos locales y regionales y el MINSA, con el fin de lograr cumplir las metas o resultados de las intervenciones. Esta acción es realizada en relación a las áreas prioritarias de salud oncológica a nivel nacional y local, teniendo en cuenta en todo momento la equidad de los recursos y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas de atención oncológica.

Los objetivos estratégicos presentados se formulan en base a Lineamientos de Política del Sector, al Plan Nacional Concertado de Salud, al Plan Nacional para el Fortalecimiento de la Prevención, al Control del Cáncer en el Perú y a la situación del cáncer en el país.

**EJES ESTRATÉGICOS DEL INEN**

- Eje Promoción y la Prevención de la Salud.
- Eje Gestión Sanitaria
- Eje Acceso a los Servicios Oncológicos
- Eje Medicamentos
- Eje Financiamiento
- Eje Descentralización
- Eje Recursos Humanos

**2. COMPETENCIAS NECESARIAS**

Para alcanzar los objetivos estratégicos, el INEN requiere contar con personal eficiente siendo necesario desarrollar:

- Competencias de calidad en el servicio y atención al paciente oncológico.
- Competencias en el uso de la tecnología para maximizar la efectividad y eficiencia del personal a través de las herramientas tecnológicas (equipos, programas, etc.)
- Competencias interpersonales que deben poseer el personal para comunicarse efectivamente y mantener relaciones de trabajo productivas, promoviendo al desarrollo de un ambiente de trabajo armonioso y saludable.
- Desarrollar y adoptar valores y principios del accionar del INEN que permitan adquirir, cultura, disciplina y técnicas de interacción orientadas a brindar calidad de atención.

**3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACION QUINQUENAL****3.1 OBJETIVOS**

- Fortalecer la capacidad de los Recursos Humanos para la atención oncológica, apoyar y desarrollar la investigación clínica y operativa, orientada a mejorar las condiciones de la población.

**“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”**

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes (pacientes y públicos en general) con respecto a la calidad, personalización, convivencia y puntualidad, es necesario que la fuerza laboral no sólo esté capacitado técnicamente, sino actitudinalmente, es decir que sean capaces de analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo.
- Fomentar en los trabajadores actitudes adecuadas de orientación al paciente y vocación de servicio como valor fundamental de la institución.
- Sensibilizar, concientizar y socializar sobre la normatividad para la implementación de los controles internos, que redundará en el fortalecimiento y mejoramiento de los procesos existentes, a través de una participación activa de los trabajadores.
- Proporcionar las herramientas y técnicas para lograr una eficiente gestión en nuestra institución y así potenciar sus habilidades que les permita el efectivo manejo de diversas situaciones y estar preparados para enfrentar los retos en el entorno laboral actual.
- Desarrollar el liderazgo participativo y la comunicación efectiva que contribuya a conformar equipos de alto rendimiento y un óptimo clima organizacional.

**3.2 ESTRATEGIAS**

- Planificar, realizar y promover actividades de capacitación y desarrollo relacionadas a resolver los problemas que se han priorizado en función a las necesidades de capacitación requeridos por las diferentes Direcciones, Departamentos y Servicios del INEN, dirigidos a elevar y actualizar los conocimientos, así como, reforzar actitudes, habilidades y valores positivos del personal, que ayuden a garantizar el mejor desempeño laboral y su realización personal.
- Realizar anualmente un diagnóstico, análisis y la puesta en marcha de un plan de mejora sobre el Clima Laboral en el INEN, a través de encuestas.
- Perfeccionar permanentemente los conocimientos, capacidad técnica y profesional de los trabajadores, que permita elevar su nivel y productividad, a través de talleres, cursos, seminarios, conferencias, etc.
- Realizar diagnósticos de las necesidades de capacitación con base en la evaluación del desempeño del personal semestralmente.
- Realizar encuestas previas de opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio institucional.
- Realizar encuestas previas de opinión del personal sobre las necesidades de capacitación a nivel individual.



“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

- Realizar talleres sobre la normatividad, para la implementación de los Controles Internos con casos prácticos que servirán de apoyo para identificar, evaluar y enfrentar los riesgos existentes en el INEN.

**3.3 DATOS DE LA POBLACION DE LA ENTIDAD**

El INEN, cuenta con un total de 2,096 trabajadores, entre nombrados y contratados por CAS.

- Profesionales de la Salud: 768
- Otros profesionales: 211
- Técnicos: 675
- Auxiliares: 424
- Funcionarios: 16
- Total: 2,096

El monto estimado solicitado es de 1'637,000.00, el que será utilizado en el cumplimiento de los Planes de Desarrollo de las Personas Anualizado en el periodo 2012 – 2016.

**3.4 EVALUACION**

Para el monitoreo y verificación de los resultados esperados del PDP Quinquenal se aplicará modalidades de evaluación de la capacitación oportunas a las acciones de capacitación previstas en los PDP Anualizados.

Esto nos llevará a obtener información para enjuiciar y valorar si el proceso o las acciones de capacitación dan los resultados esperados con vista a la mejora y a la toma de decisiones.

• **Reacción**

Se aplicarán encuestas, cuestionarios u otras técnicas para evaluar o medir la aceptación y satisfacción que ha logrado el personal capacitado, al finalizar la capacitación.

• **Aprendizaje o conocimientos**

Se centra en la valoración del aprendizaje realizado por los participantes, es decir, que conocimientos, habilidades y actitudes han adquirido, todo ello en función a los objetivos previstos inicialmente.

Se tomarán pruebas de conocimientos, trabajos aplicativos, etc.

• **Conducta o aplicación**

Se evaluarán si los trabajadores están aplicando en su puesto de trabajo lo que aprendieron, mediante las evaluaciones de desempeño semestral o anual del personal capacitado.

*Handwritten signatures and initials on the left margin.*



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

- **Resultados**

Se evaluarán los resultados de las capacitaciones para verificar el aumento de la productividad en sus puestos de trabajo,

#### 4. METAS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

##### 4.1 METAS E INDICADORES

- Reducir las debilidades en la atención de los pacientes y mejorar la calidad tanto en la admisión como en la orientación a los usuarios.

Indicador: Encuestas de satisfacción opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios.

- Fortalecer las relaciones interpersonales.

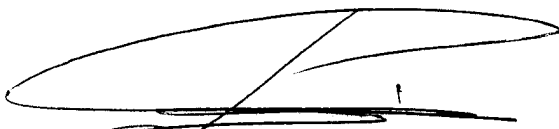
Indicador: Porcentaje de satisfacción., mediante la medición del clima laboral.

- Disminuir el número de trabajadores con evaluación insuficiente.

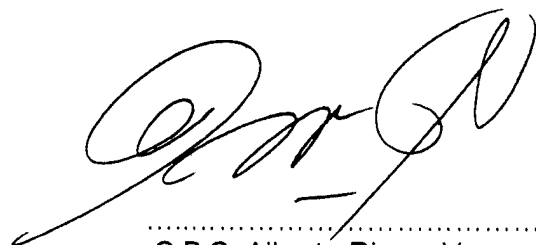
Indicador: Número de personas que tienen promedio insuficiente, en las evaluación de desempeño semestrales o anuales.

##### 4.2 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

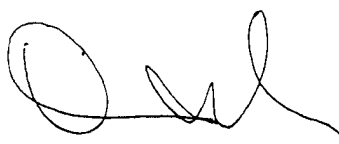
Porcentaje de quejas y reclamos.  
Encuestas  
Evaluaciones de desempeño.



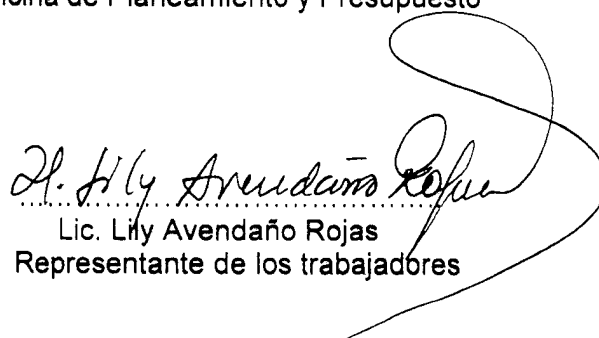
.....  
Abog. Moisés Navarro Palacios  
Secretario General



.....  
C.P.C. Alberto Rivera Vergara  
Director General  
Oficina de Planeamiento y Presupuesto



.....  
C.P.C. Oscar Castro Esquerre  
Director Ejecutivo  
Oficina de Recursos Humanos



.....  
Lic. Lily Avendaño Rojas  
Representante de los trabajadores

REPUBLICA DEL PERU



## RESOLUCION JEFATURAL

Surquillo, 28 de JUNIO del 2011

**VISTO;** el Informe N° 131-2011-ORH-OGA/INEN de fecha 21 de junio de 2011, emitido por el Director Ejecutivo de la Oficina de Recursos Humanos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de enero del 2007, se ha aprobado el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas;

Que, en el citado instrumento de gestión se ha establecido la jurisdicción, las funciones generales y la estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Organos y Unidades Orgánicas;

Que, mediante 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" (PDP);

Que, mediante documento de visto, el Director Ejecutivo de la Oficina de Recursos Humanos, solicita la conformación de un Comité de elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado para el año 2012-2016;

Que, atendiendo a lo solicitado, resulta pertinente conformar dicho comité;

Con las facultades conferidas por el Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Conformar el Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP para el año 2012-2016, el cual estará integrado por:

El Secretario General, quien lo presidirá.

El Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

El Director Ejecutivo de la Oficina de Recursos Humanos

Lic. Higinia Lily Avendaño Rojas como representante del personal de la entidad

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Disponer que los distintos órganos y unidades orgánicas del INEN, se encuentran obligados a colaborar con el Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP.





“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

## PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS QUINQUENAL 2012- 2016

### PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo de las Personas Quinquenal (PDP) 2012 - 2016 del Instituto de Enfermedades Neoplásicas, ha sido elaborado, vinculando los planes institucionales vigentes y de acuerdo a la 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.

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones. La tecnología, en rápido cambio, requiere que los trabajadores afinen de manera continua sus conocimientos, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

En este sentido, la capacitación constituye un factor importante para que el trabajador aporte a las metas y objetivos de la Institución, ya que es un proceso constante de la búsqueda de mayores niveles de eficiencia, efectividad y productividad.

### 1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

#### 1.1. MISIÓN DEL INEN

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas- INEN tiene como misión proteger, promover, prevenir y garantizar la atención integral del paciente oncológico, dando prioridad a las personas de escasos recursos económicos; así como, controlar, técnica y administrativamente, a nivel nacional los servicios de salud de las enfermedades neoplásicas, y realizar las actividades de investigación y docencia propias del instituto.

#### 1.2. VISION DEL SECTOR

El MINSA tiene como visión:

La salud de todas las personas del país será expresión de un sustantivo desarrollo socio económico del fortalecimiento de la democracia, de los derechos y responsabilidades ciudadanas basadas en la ampliación de fuentes de trabajo estable y formal, con mejoramiento de los ingresos, en la educación en valores orientados hacia la persona y en una cultura de solidaridad, así como en el establecimiento de mecanismos equitativos de accesibilidad a los servicios de salud mediante un sistema nacional coordinado y descentralizado de salud, y desarrollando una política nacional de salud que recoja e integre los aportes de la medicina tradicional y de las diversas manifestaciones culturales de nuestra población.

#### 1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El establecimiento de los Objetivos Estratégicos del INEN constituye el punto de partida para el planeamiento a mediano y largo plazo, y es por ello que deben





PERÚ

Ministerio  
de Salud

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



## “AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

realizarse en coordinación con las unidades orgánicas, las universidades, los gobiernos locales y regionales y el MINSA, con el fin de lograr cumplir las metas o resultados de las intervenciones. Esta acción es realizada en relación a las áreas prioritarias de salud oncológica a nivel nacional y local, teniendo en cuenta en todo momento la equidad de los recursos y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas de atención oncológica.

Los objetivos estratégicos presentados se formulan en base a Lineamientos de Política del Sector, al Plan Nacional Concertado de Salud, al Plan Nacional para el Fortalecimiento de la Prevención, al Control del Cáncer en el Perú y a la situación del cáncer en el país.

### EJES ESTRATÉGICOS DEL INEN

- Eje Promoción y la Prevención de la Salud.
- Eje Gestión Sanitaria
- Eje Acceso a los Servicios Oncológicos
- Eje Medicamentos
- Eje Financiamiento
- Eje Descentralización
- Eje Recursos Humanos

### 2. COMPETENCIAS NECESARIAS

Para alcanzar los objetivos estratégicos, el INEN requiere contar con personal eficiente siendo necesario desarrollar:

- Competencias de calidad en el servicio y atención al paciente oncológico.
- Competencias en el uso de la tecnología para maximizar la efectividad y eficiencia del personal a través de las herramientas tecnológicas (equipos, programas, etc.)
- Competencias interpersonales que deben poseer el personal para comunicarse efectivamente y mantener relaciones de trabajo productivas, promoviendo al desarrollo de un ambiente de trabajo armonioso y saludable.
- Desarrollar y adoptar valores y principios del accionar del INEN que permitan adquirir, cultura, disciplina y técnicas de interacción orientadas a brindar calidad de atención.

### 3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACION QUINQUENAL

#### 3.1 OBJETIVOS

- Fortalecer la capacidad de los Recursos Humanos para la atención oncológica, apoyar y desarrollar la investigación clínica y operativa, orientada a mejorar las condiciones de la población.



### “AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes (pacientes y públicos en general) con respecto a la calidad, personalización, convivencia y puntualidad, es necesario que la fuerza laboral no sólo esté capacitado técnicamente, sino actitudinalmente, es decir que sean capaces de analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo.
- Fomentar en los trabajadores actitudes adecuadas de orientación al paciente y vocación de servicio como valor fundamental de la institución.
- Sensibilizar, concientizar y socializar sobre la normatividad para la implementación de los controles internos, que redundará en el fortalecimiento y mejoramiento de los procesos existentes, a través de una participación activa de los trabajadores.
- Proporcionar las herramientas y técnicas para lograr una eficiente gestión en nuestra institución y así potenciar sus habilidades que les permita el efectivo manejo de diversas situaciones y estar preparados para enfrentar los retos en el entorno laboral actual.
- Desarrollar el liderazgo participativo y la comunicación efectiva que contribuya a conformar equipos de alto rendimiento y un óptimo clima organizacional.

### 3.2 ESTRATEGIAS

- Planificar, realizar y promover actividades de capacitación y desarrollo relacionadas a resolver los problemas que se han priorizado en función a las necesidades de capacitación requeridos por las diferentes Direcciones, Departamentos y Servicios del INEN, dirigidos a elevar y actualizar los conocimientos, así como, reforzar actitudes, habilidades y valores positivos del personal, que ayuden a garantizar el mejor desempeño laboral y su realización personal.
- Realizar anualmente un diagnóstico, análisis y la puesta en marcha de un plan de mejora sobre el Clima Laboral en el INEN, a través de encuestas.
- Perfeccionar permanentemente los conocimientos, capacidad técnica y profesional de los trabajadores, que permita elevar su nivel y productividad, a través de talleres, cursos, seminarios, conferencias, etc.
- Realizar diagnósticos de las necesidades de capacitación con base en la evaluación del desempeño del personal semestralmente.
- Realizar encuestas previas de opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio institucional.
- Realizar encuestas previas de opinión del personal sobre las necesidades de capacitación a nivel individual.



## “AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

- Realizar talleres sobre la normatividad, para la implementación de los Controles Internos con casos prácticos que servirán de apoyo para identificar, evaluar y enfrentar los riesgos existentes en el INEN.

### 3.3 DATOS DE LA POBLACION DE LA ENTIDAD

El INEN, cuenta con un total de 2,096 trabajadores, entre nombrados y contratados por CAS.

• Profesionales de la Salud:	768
• Otros profesionales:	211
• Técnicos:	675
• Auxiliares:	424
• Funcionarios:	16
Total:	2,096

El monto estimado solicitado es de 1'637,000.00, el que será utilizado en el cumplimiento de los Planes de Desarrollo de las Personas Anualizado en el periodo 2012 – 2016.

### 3.4 EVALUACION

Para el monitoreo y verificación de los resultados esperados del PDP Quinquenal se aplicará modalidades de evaluación de la capacitación oportunas a las acciones de capacitación previstas en los PDP Anualizados.

Esto nos llevará a obtener información para enjuiciar y valorar si el proceso o las acciones de capacitación dan los resultados esperados con vista a la mejora y a la toma de decisiones.

- **Reacción**  
Se aplicarán encuestas, cuestionarios u otras técnicas para evaluar o medir la aceptación y satisfacción que ha logrado el personal capacitado, al finalizar la capacitación.
- **Aprendizaje o conocimientos**  
Se centra en la valoración del aprendizaje realizado por los participantes, es decir, que conocimientos, habilidades y actitudes han adquirido, todo ello en función a los objetivos previstos inicialmente.  
Se tomarán pruebas de conocimientos, trabajos aplicativos, etc.
- **Conducta o aplicación**  
Se evaluarán si los trabajadores están aplicando en su puesto de trabajo lo que aprendieron, mediante las evaluaciones de desempeño semestral o anual del personal capacitado.



“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

- **Resultados**

Se evaluarán los resultados de las capacitaciones para verificar el aumento de la productividad en sus puestos de trabajo,

#### 4. METAS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

##### 4.1 METAS E INDICADORES

- Reducir las debilidades en la atención de los pacientes y mejorar la calidad tanto en la admisión como en la orientación a los usuarios.

Indicador: Encuestas de satisfacción opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios.

- Fortalecer las relaciones interpersonales.

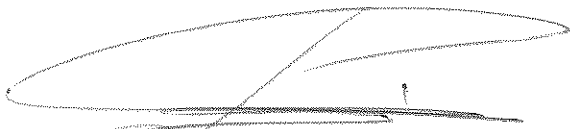
Indicador: Porcentaje de satisfacción., mediante la medición del clima laboral.

- Disminuir el número de trabajadores con evaluación insuficiente.

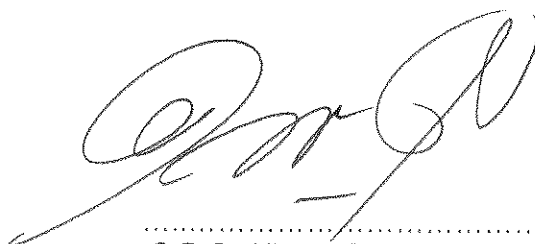
Indicador: Número de personas que tienen promedio insuficiente, en las evaluaciones de desempeño semestrales o anuales.

##### 4.2 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Porcentaje de quejas y reclamos.  
Encuestas  
Evaluaciones de desempeño.



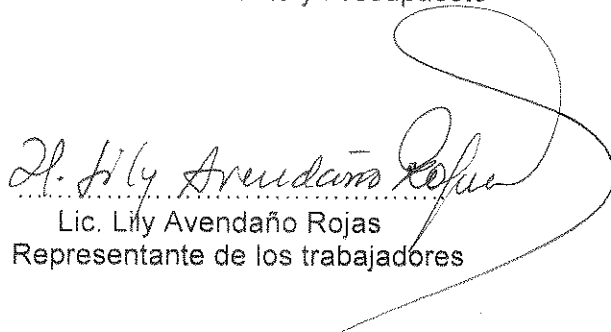
Abog. Moisés Navarro Palacios  
Secretario General



C.P.C. Alberto Rivera Vergara  
Director General  
Oficina de Planeamiento y Presupuesto



C.P.C. Oscar Castro Esquerre  
Director Ejecutivo  
Oficina de Recursos Humanos



Lic. Lily Avendaño Rojas  
Representante de los trabajadores