"AÑO DE LA INTEGRACIÓN NACIONAL Y EL RECONOCIMIENTO DE NUESTRA DIVERSIDAD"

OFICIO N° 191-2012-GG/ONP

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
PRESIDENCIA EJECUTIVA
FECHA 05 MAR 2012 HORA 16:52
RECIBIDO
Firma.....

Lima, 28 de febrero de 2012

Señor
JUAN CARLOS CORTEZ CARCELEN
Presidente Ejecutivo (e)
Departamento de Servicios Financieros
Autoridad nacional del Servicio Civil - SERVIR
Presente. -

Referencia: Oficio N° 1408-2011-SERVIR/PE

De mi consideración:

Me dirijo a usted, con relación al documento de la referencia, a fin de remitir los siguientes documentos:

1. Resolución Jefatural N° 022-2012-JEFATURA/ONP de fecha 28 de febrero de 2012, que designa a los miembros del Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de Personas – PDP.
2. Resolución Jefatural N° 023-2012-JEFATURA/ONP de fecha 28 de febrero de 2012, que aprueba el Plan de Desarrollo de personas – PDP Quinquenal, 2012-2016.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

CARMEN SALARDI BRAMONT
Oficina de Normalización Previsional
Gerente General (e)

RG-0007764-2012/PE

CPP/ods

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
FECHA 05 MAR. 2012 HORA 14:08
RECIBIDO
Firma:.....

REPUBLICA DEL PERU

Resolución Jefatural

N° 022-2012-JEFATURA/ONP

Lima, 28 de febrero de 2012

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1025 se aprueban las normas de capacitación y rendimiento para el sector público con la finalidad de regular la capacitación y evaluación del personal al servicio del Estado, correspondiéndole a la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, la función de planificar, desarrollar así como gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 3º y 4º del Decreto Supremo Nº 009-2010, Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1025, las entidades públicas deberán aprobar un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), correspondiendo a SERVIR definir los contenidos mínimos del mencionado plan;

Que, de acuerdo al numeral 6.1 del acápite VI de la Directiva Nº 001-2011-SERVIR/GDCR - Directiva para la elaboración del "Plan de Desarrollo de las Personas al servicio del Estado", se establece que el PDP será elaborado por un Comité designado por el titular de la institución;

Que, el 27 de enero de 2011, los señores Pablo Bolaños Bejarano y Danilo Apolinario Beraun fueron elegidos por los trabajadores de la ONP como representante y alterno, respectivamente, del personal de la Entidad;

Que, de acuerdo al párrafo final del numeral 6.1 del acápite VI de la citada Directiva, se establece que la conformación del Comité será oficializada por el titular de la entidad;

En mérito a las consideraciones expuestas; de conformidad con lo dispuesto por la Ley Nº 28532, el Decreto Supremo Nº 027-2008-EF, la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 041-2011-SERVIR/PE, y en virtud a la designación efectuada por la Resolución Suprema Nº 055-2011-EF.

OFICINA DE NORMALIZACION PREVISIONAL - JEFE -

Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica - Vº Bº CARMEN MORAN VARGAS - ONP

Jefe de la Oficina de Administración - Vº Bº CARMEN SALAROL BRAMONT - ONP

ONP - Vº Bº - GERENCIA GENERAL

Jefe de la Unidad de Recursos Humanos - Vº Bº EDUARDO J. ALFARO LESPARZA - ONP

SE RESUELVE:

Artículo Único.- DESIGNAR como miembros del Comité de elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado a:

Presidente del Comité	:	Sr. Carlos Miguel Puga Pomareda
Miembro del Comité	:	Sr. Hillman Farfán Ruiz
Secretario del Comité	:	Sr. Eduardo Jaime Alfaro Esparza
Miembro del Comité	:	Sr. Pablo Bolaños Bejarano

Regístrese y comuníquese,

DIEGO ALEJANDRO ARRIETA ELGUERA
Oficina de Normalización Previsional
Jefe

Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica
Vº Bº
ONP

Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Vº Bº
ONP

ONP
Vº Bº
GERENCIA GENERAL

Jefe de la Unidad de Recursos Humanos
Vº Bº
EDUARDO J. ALFARO ESPARZA
ONP

REPUBLICA DEL PERU

Resolución Jefatural

Nº 023 -2012-JEFATURA/ONP

Lima, 28 de febrero de 2012

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1025 se aprueban las normas de capacitación y rendimiento para el sector público con la finalidad de regular la capacitación y evaluación del personal al servicio del Estado, correspondiéndole a la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, la función de planificar, desarrollar así como gestionar y evaluar la política de capacitación para el sector público;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 3º y 4º del Decreto Supremo Nº 009-2010, Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1025, las entidades públicas deberán aprobar un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP), correspondiendo a SERVIR definir los contenidos mínimos del mencionado plan;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 041-2011-SERVIR/PE, se aprobó la Directiva Nº 001-2011-SERVIR/GDCR, "Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al servicio del Estado – PDP", la cual dispone que las Entidades presentarán a SERVIR el PDP Quinquenal para conocimiento, en la forma y plazos establecidos en la referida Directiva, definiendo para tal efecto la fecha de presentación a más tardar el mes de mayo del año anterior al inicio del periodo que se ejecutará.

Que, conforme se establece en el acápite V de la citada Directiva, el Plan de desarrollo de personas al servicio del Estado – PDP, es un plan de gestión que busca entre otros, mejorar las acciones de capacitación y evaluación, teniendo una vigencia de cinco años;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 17º de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, cuando existiera a la fecha que pretenda retrotraerse la eficacia del acto, el supuesto de hecho justificativo para su adopción;

Que, asimismo, el párrafo final del numeral 5.1 del acápite V de la Directiva Nº 001-2011-SERVIR/GDCR "Directiva para la

elaboración del Plan de desarrollo de personas al servicio del Estado", señala que el PDP Quinquenal una vez aprobado deberá ser remitido a SERVIR;

En mérito a las consideraciones expuestas; de conformidad con lo dispuesto por la Ley Nº 28532, el Decreto Supremo Nº 027-2008-EF, la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 041-2011-SERVIR/PE, y en virtud a la designación efectuada por la Resolución Suprema Nº 055-2011-EF;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Plan de desarrollo de personas – PDP Quinquenal de la Oficina de Normalización Previsional (2012-2016), que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Remitir el Plan de desarrollo de personas – PDP Quinquenal de la Oficina de Normalización Previsional (2012-2016) a la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR;

Artículo Tercero.- La presente Resolución tendrá eficacia anticipada desde el 28 de septiembre de 2011.

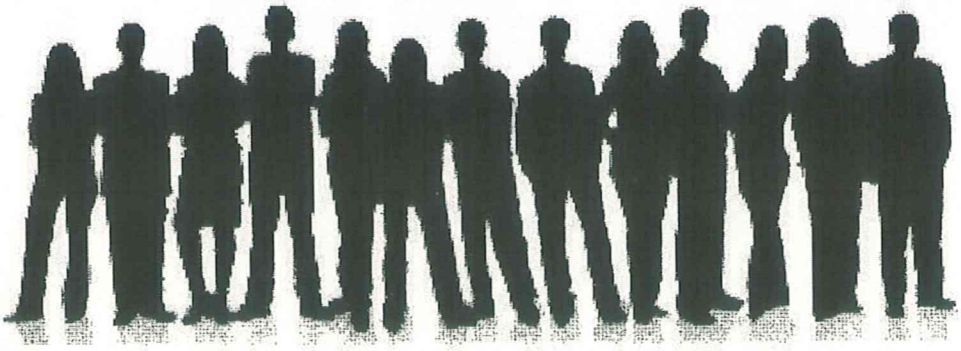
Regístrese y comuníquese,

DIEGO ALEJANDRO ARRIETA ELGUERA
Oficina de Normalización Previsional
Jefe

ONP
Oficina de Normalización Previsional

Plan de desarrollo de personas quinquenal de la ONP (2012 - 2016)

Setiembre 2011



PRESENTACIÓN

El Plan de desarrollo de personas quinquenal de la Oficina de Normalización Previsional ha sido elaborado vinculado a los planes institucionales vigentes y de acuerdo a la Directiva de SERVIR para la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas al servicio del Estado Peruano.

1. Marco estratégico institucional

1.1 Misión

Administrar los regímenes previsionales encargados por el Estado e impulsar su optimización a través de la mejora continua del servicio brindado a nuestros asegurados y pensionistas.

1.2 Visión

Ser una entidad reconocida por la gestión efectiva del Sistema Previsional Público.

1.3 Objetivos estratégicos

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
Otorgar oportunamente las resoluciones de pensiones y bonos.	Simplificar el macroproceso de otorgamiento de prestaciones e implementar nuevas herramientas tecnológicas.
	Reducir el stock de solicitudes de tramite pensionario pendientes de calificación
Conciliar rentabilidad con seguridad	Capitalizar el Fondo FCR – DL 19990
	Incrementar la Rentabilidad Ajustada por Riesgo
Mejorar la percepción del cliente respecto de la calidad del servicio	Incrementar el índice de satisfacción de atención al cliente en las oficinas de atención
Prevenir y combatir el Fraude	Fortalecer el rol activo en la lucha contra el fraude
Fomentar conceptos de cultura previsional en la población	Difundir en la ciudadanía conceptos de cultura previsional ampliando su alcance.
	Incorporar propuestas para ampliar la cobertura previsional.
Mejorar la calidad del gasto	Optimizar la ejecución del presupuesto del Pliego

Fuente: Plan Estratégico Institucional de la Oficina de Normalización Previsional (2012 – 2016)

2. Competencias necesarias

Para alcanzar los objetivos estratégicos, así como para el desarrollo de sus funciones, la Oficina de Normalización Previsional requiere, entre otros aspectos, contar con colaboradores motivados, eficaces y eficientes en su gestión. En ese sentido, la ONP considera necesario velar por que cada trabajador, independientemente de su modalidad de contratación, posea los siguientes valores institucionales, los cuales han sido concordados como competencias genéricas en el Manual de Organización y Funciones – MOF de la ONP[1]:

i. Compromiso institucional
ii. Búsqueda de la excelencia
iii. Vocación de servicio
iv. Trabajo en equipo
v. Integridad y sentido ético
vi. Responsabilidad

De manera complementaria, es estratégico que la ONP busque de manera permanente que el personal que ocupa las distintas plazas del CAP cumpla con los conocimientos y las competencias específicas vinculadas a cada uno de los puestos señalados en el MOF de la ONP. Asimismo, dicha búsqueda deberá realizarse similarmente en el personal CAS contratado en la Institución tomando como referencia el documento de gestión mencionado así como los términos de referencia utilizados para su contratación.

3. Objetivos y Estrategias de Capacitación Quinquenal

3.1 Objetivos

Los objetivos que persigue la creación de un marco de desarrollo de las personas es convertir a la capacitación en una herramienta al servicio de la Institución que permita alcanzar las metas que ésta se defina, así como promover su optimización en forma continua. En ese sentido los objetivos estratégicos de capacitación para el período 2012-2016 son los siguientes:

a. Fortalecer una cultura institucional de servicio, eficaz y eficiente, que redunde positivamente en la calidad de los servicios que brinda la ONP.
b. Sensibilizar y concientizar a los trabajadores sobre su importante rol en el marco de la seguridad previsional.

3.2 Estrategias

a. Identificación de las brechas de conocimientos y competencias del personal.
b. Consolidación de las necesidades identificadas.

[1] Aprobado por Resolución Jefatural N° 035-2010-JEFATURA/ONP el 26 de febrero de 20110 y entró en vigencia el 01 de marzo de 2010.

c. Programación multianual de las actividades de capacitación y de fortalecimiento de capacidades de acuerdo al presupuesto vigente y el presupuesto proyectado para los siguientes años, haciendo uso intensivo mas no exclusivo de la modalidad in-house, con la finalidad de disminuir los costos y adecuar la oferta de capacitación, entrenamiento y formación de competencias al contexto y necesidades de la ONP.

d. Desarrollos de los cursos y talleres programados.

e. Evaluación de los resultados obtenidos y seguimiento de la ejecución de la programación de las actividades de capacitación y de fortalecimiento de capacidades.

Para las acciones capacitación y fortalecimiento de competencia en el período comprendido entre los años 2012 al 2016, se tienen presupuestados de manera preliminar, 300 mil nuevos soles anual. En ese sentido y considerando que los planes anuales estarán orientados a la capacitación y fortalecimiento de competencias con carácter Preventivo y Correctivo de acuerdo al nivel 2[2] de la *Directiva para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al servicio del Estado*[3], se presupuestará el 85% del monto señalado anteriormente.

3.3 Datos de la población de la entidad

La Oficina de Normalización Previsional cuenta con un total de 719 trabajadores[4], distribuidos por modalidad de contrato, por grupo ocupacional de acuerdo a lo siguiente:

Personal del Cuadro para Asignación de Personal - CAP	386
Personas con Contrato Administrativo de Servicios - CAS	333

En el mes de mayo de 2011, al interior de la Oficina de Normalización Previsional se llevó a cabo la determinación de las brechas de conocimientos y competencias del personal CAP y CAS. Se requirió la percepción de las personas que ocupan los puestos inmediato-superiores respecto a los puestos de las personas en evaluación y determinar si cada una de las personas ubicadas en las plazas del CAP, así como el personal CAS que apoya a dichas plazas, cubría las exigencias señaladas en el MOF vigente.

3.4 Evaluación

Para el monitoreo y verificación de los resultados esperados del PDP Quinquenal se aplicarán distintas modalidades de evaluación de la capacitación oportunas a las acciones de capacitación previstas en los PDP Anualizados. Se prevén evaluaciones de reacciones, de aprendizaje o conocimientos, de conducta o aplicación y de resultados.

4. Metas de capacitación y evaluación

4.1 Metas e indicadores

---

2 Está orientado a la adecuación a los cambios y al cierre de brechas identificadas para el establecimiento de acciones de capacitación en el corto y mediano plazo. Comprende entre otros:
- El entrenamiento en la aplicación de nuevos procesos y tecnologías que requieran el desarrollo de capacidades.
- El entrenamiento en el desarrollo de los procesos existentes en la entidad.

3 Aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE.

4 Información a mayo de 2011, proporcionada por la Unidad de Recursos Humanos.

Considerando el levantamiento de las brechas de conocimientos y competencias del personal de la ONP de febrero 2011, y un horizonte de trabajo de los próximos cinco años para ejecutar acciones de capacitación y fortalecimiento de competencias se han definido las siguientes metas anuales y su respectivo indicador. Dichas acciones serán desarrolladas de manera más amplia en cada Plan de desarrollo de personas anual correspondiente.

Meta	Indicador	Metas				
		2012	2013	2014	2015	2016
Reducir las brechas de competencias del personal que han sido identificadas	Asistencia efectiva del personal que asistió a la acción de fortalecimiento de competencias	10%	45%	45%		
Reducir las brechas de conocimientos del personal que han sido identificadas	Asistencia efectiva del personal que asistió a la acción de capacitación de competencias	10%	15%	25%	25%	25%

4.2 Mecanismos de seguimiento y evaluación

De acuerdo a las metas a alcanzar con el presente Plan quinquenal, los planes anuales consignarán elementos de medición que retroalimente a la Unidad de Recursos Humanos para afinar dichos planes así como el presente documento marco. Las acciones de capacitación serán monitoreadas y evaluadas bajo cuatro modalidades:

a. De reacciones

Con la finalidad de medir la satisfacción de los participantes con respecto a la capacitación que acaban de recibir; esta evaluación se realizará mediante encuestas inmediatamente al finalizar la actividad. El nivel de reacción servirá para valorar lo positivo y lo negativo de las acciones de capacitación que se efectúen, con el fin último de mejorar en ediciones futuras. En el anexo N° 01 se presenta un modelo de formato a utilizar en este tipo de evaluaciones.

La Unidad de Recursos Humanos deberá reunir información sobre las diferentes reacciones de los participantes ante las cualidades básicas de la acción de capacitación: la forma de dar clase del capacitador y sus métodos, lo apropiado de las instalaciones, el ritmo y claridad de las explicaciones, etc. Este tipo de evaluación servirá para mejorar la planificación y organización de las actividades de capacitación.

b. De aprendizaje o conocimientos

Esta modalidad intenta medir los conocimientos adquiridos por los participantes después de una acción de capacitación. Se utilizarán las pruebas de conocimientos, las cuales podrán aplicarse también como evaluación diagnóstica, para identificar las necesidades de capacitación. Las evaluaciones de conocimientos, después de las acciones de capacitación, determinarán el grado en que los participantes asimilaron lo que se les impartió, así también, permitirán identificar las brechas que deberán ser atendidas en las siguientes acciones de capacitación. Este tipo de evaluación estará dirigido sobretodo para las actividades de capacitación orientadas a eliminar o reducir una brecha de conocimientos.

c. De conducta o aplicación

A través de tipo de evaluación se indagará si los participantes están aplicando en su puesto de trabajo lo que aprendieron. Se utilizan las evaluaciones de desempeño (las cuales serán ajustadas por competencias del puesto). Este tipo de evaluación será utilizada sobretodo para gestionar las acciones de capacitación en competencias actitudinales y en la aplicación de los conocimientos aprendidos en las actividades de fortalecimiento de competencias y de capacitación y entrenamiento.

d. Resultados

Empleando esta modalidad, se medirá si los objetivos planteados en la acción de capacitación impactan en los procesos de la ONP. El objetivo es evaluar el beneficio organizacional que ha producido la acción formativa. Algunos criterios de evaluación de resultados podrían ser los siguientes:

i. Se pretende evaluar si se alcanzan los "resultados proyectados" (evaluación por objetivos).
ii. Verificar el aumento en la productividad.
iii. Aumentar los índices de satisfacción del cliente.
iv. Reducción de costos y desperdicios.

Anexo N° 01

ENCUESTA DE EVALUACIÓN – TALLER

Recursos Humanos le agradece su participación y espera seguir ofreciéndole oportunidades de formación de la más alta calidad. Nuestra unidad valora enormemente sus comentarios y sugerencias; es por ello que le agradecemos se sirva contestar la siguiente encuesta.

En términos generales, ¿cómo calificaría usted el taller?
( ) Excelente ( ) Muy bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( ) Malo

¿Considera que el contenido del taller le será útil para mejorar su trabajo y/o desempeño?
( ) Sí, bastante ( ) Sí, moderado ( ) Sí, un poco ( ) No

En forma individual, ¿cómo calificaría la participación de cada uno de los expositores?

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Expositor 1					
Expositor 2					

¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de organización del taller?

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
A. Atención en la inscripción					
B. Instalaciones / aula					
C. Coffee breaks					
D. Audio / Video					
E. Otro:					

¿El horario le pareció el adecuado?
( ) Sí ( ) No

Si su respuesta es No, qué otros horarios sugeriría?
Días: .....
Horas: .....

¿Cómo tuvo conocimiento del taller?
(puede marcar más de una alternativa)
( ) Recibió correo electrónico de Recursos Humanos
( ) Por la revista interna
( ) Su jefe se lo sugirió
( ) Pizarra de comunicaciones
( ) Intranet
( ) Otro medio: .....

¿Qué tema(s) le interesaría que tratemos en próximos talleres de capacitación?
.....
.....
.....

Comentarios y sugerencias adicionales:
.....
.....
.....

¡Muchas gracias por su colaboración!

Jefa de la Oficina de Administración
V° B°
OLIMPIA SALARDI BERNBHT
ONP

Jefa de la Oficina de Recursos Humanos
V° B°
LOURDES ESCOBEDO O. DE RIOS
ONP

Oficina de Planeamiento y Presupuesto
V° B°
PABLO BOLAÑOS BEJARANO
ONP