



PERÚ

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

ESCANEAR  
TODOS

“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

# AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

## PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS QUINQUENAL

2012 - 2016

Oficina de Administración y Finanzas

Setiembre 2011





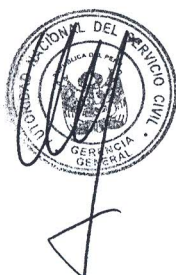
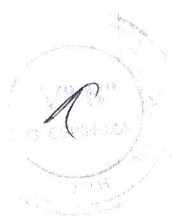
“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

## PRESENTACIÓN

El Plan de Desarrollo de Personas al Servicio del Estado – PDP Quinquenal de SERVIR, es un documento de gestión orientado a alinear las acciones de potenciación y desarrollo de los trabajadores con los objetivos de la Institución estipulados en el Plan Estratégico Institucional 2011-2015 aprobado mediante RPE N° 04-2011-SERVIR-PE.

El Plan Estratégico de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú – SERVIR, constituye la herramienta de gestión que permite desarrollar un conjunto de actividades y acciones orientadas al logro de los objetivos propuestos para poder alcanzar la visión institucional y en este sentido el PDP contribuye a la planificación estratégica del Recurso Humano.

Es importante tener presente que SERVIR se encuentra impulsando un proceso de evaluación de desempeño de sus trabajadores, basado en objetivos específicos, medibles, alcanzables y retadores; definidos para cada plaza. Estos objetivos individuales se correlaciona con los objetivos generales de la organización estipulados en el plan estratégico, así como con los objetivos operativos y esta evaluación será útil también para la constatación de la contribución de las acciones de desarrollo que emprenda la organización a favor de sus trabajadores.





“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

## 1. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

### 1.1 MISIÓN

El establecimiento de la misión de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú – SERVIR describe el carácter y el concepto de las actividades futuras de la organización. Establece aquello que se piensa hacer, y para quién lo hará, así como las premisas filosóficas centrales que servirán para sus operaciones.

La misión de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú – SERVIR es:

**“Mejorar el servicio civil de manera integral y continua para servir al ciudadano”**

### 1.2 VISIÓN

La visión de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú – SERVIR, es la definición deseada de su futuro, lo que queremos llegar a ser es el porvenir visto de manera ambiciosa, convincente, entusiasta y realista, produciendo un impulso esencial al proceso estratégico. Tiene tres componentes: el deseo futuro, el horizonte de tiempo y el alcance geográfico.

La visión de la Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú – SERVIR es:

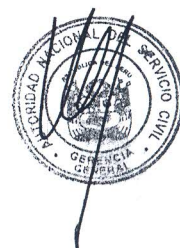
**“SERVIR lidera el proceso de reforma del servicio civil, es reconocida por los actores claves, en especial por los ciudadanos, a partir de sus resultados y forma parte del núcleo estratégico de decisión del Estado “**

### 1.3 OBJETIVOS DE LARGO PLAZO

Los objetivos de largo plazo están enmarcados en un periodo de cinco años y circunscritos al **Objetivo General** de:

**“Posicionar la reforma del Servicio Civil y a la Autoridad como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos”.**

Las estrategias propuestas buscan realizarlos y lograr efectos de modo paulatino y sistemático.



“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

**1.3.1 Objetivos Estratégicos**

Los objetivos estratégicos de largo plazo que proponemos son los siguientes:

- 1. Contar con un marco legal coherente, políticas definidas y herramientas suficientes para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Estado.**

Hacia el año 2015 las políticas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, se estarán implementando al 100% en las entidades del Gobierno Nacional; Regional y los Gobiernos Locales Provinciales; logrando con ello la consolidación de SERVIR como ente rector del sistema.

El 2015 el 80% de las entidades públicas a través de sus oficinas de Recursos Humanos, actualizan datos en la plataforma de información de Recursos Humanos implementada por la Autoridad.

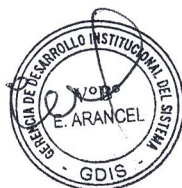
En adición, el 100% de las entidades del Gobierno Nacional, Regional y los Gobiernos Locales Provinciales; han implementado el Modelo de Gestión de Oficina de Recursos Humanos aprobado por la Autoridad

- 2. Lograr posicionamiento institucional a nivel del Estado y de la ciudadanía para contar con legitimidad de liderar la reforma del Servicio Civil**

Hacia el año 2015 alcanzar un nivel del 70% de posicionamiento positivo de SERVIR a nivel del Estado y la ciudadanía, como el organismo técnico especializado del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

- 3. Consolidar las capacidades institucionales de SERVIR**

El personal de SERVIR alcanza en promedio una calificación del 80% en la evaluación de desempeño por logro de metas.





“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

## 2. COMPETENCIAS NECESARIAS

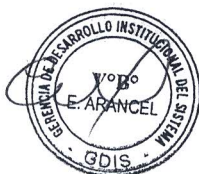
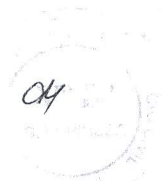
Para alcanzar los objetivos estratégicos, La Autoridad Nacional del Servicio Civil del Perú – SERVIR requiere contar con trabajadores eficientes y eficaces, motivados, íntegros, ofreciéndoles seguridad, buen ambiente y armonía en el trabajo; darles un trato justo y velar por su bienestar. Para ello es necesario desarrollarlas siguientes competencias:

- **Orientación hacia la productividad:** Es la capacidad de trabajar con eficiencia (capacidad de generar los resultados esperados y por sobre el estándar) y eficacia (capacidad de gestionar adecuadamente los recursos asegurando la calidad del producto final), para lograr los objetivos institucionales.
- **Flexibilidad en la Gestión:** Refleja la capacidad de dar soluciones a la medida de los desafíos internos y externos, adaptándose a los cambios presentados.
- **Orientación de Servicio al Ciudadano:** Capacidad e intención para comprender y responder a las necesidades del cliente, propiciando de manera permanente una Administración más ágil, rápida y flexible que responda a las demandas ciudadanas.
- **Aprendizaje continuo:** Capacidad para buscar y transmitir la información que sea relevante para la obtención de los objetivos de la Institución, abarca el conocimiento y experiencia propia y la de otros.

## 3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN QUINQUENAL

### 3.1 OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN

- Mantener en la Institución Recursos Humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes que propicien el crecimiento de la Institución contando con altos estándares de eficiencia.
- Fomentar la creatividad e innovación en los procesos.
- Orientar los esfuerzos de capacitación hacia la retención del talento, asegurando la permanencia de dichos trabajadores en la Institución.





“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

### 3.2 ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

- Integrar el proceso de la planificación de los RRHH, al planeamiento estratégico de SERVIR.
- Desarrollar la capacitación sobre temas Institucionales.
- Fomentar la transmisión de conocimientos a través de los facilitadores internos.
- Motivar y promocionar el autoaprendizaje de los trabajadores, en temas generales vinculantes con la organización y específicos del cargo.
- Impartir capacitación orientada a desarrollar y/o reforzar las competencias, así como también a reforzar valores en el personal de SERVIR. (La presente estrategia abarca por ejemplo el desarrollo de programas de coaching, talleres de competencias, entre otros).
- Mejorar el desempeño presente y futuro de los trabajadores.

### 3.3 DATOS DE LA POBLACIÓN DE LA ENTIDAD

SERVIR, cuenta con 58 plazas presupuestadas CAP (trabajadores bajo el Decreto Legislativo 728, siendo 3 de ellas personal de Confianza) y 49 plazas para trabajadores bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios).

### 3.4 EVALUACIÓN

La capacitación impartida debe ser aplicada por los trabajadores en el desempeño de sus labores permanentes, a fin que se logre el retorno de lo invertido en la capacitación, en beneficio de la organización. Para lograr ello, es importante que los Jefes inmediatos exijan que los trabajadores a su cargo apliquen las competencias desarrolladas, así como evaluar la mejora del desempeño respecto al semestre anterior.

Asimismo, se realizarán acciones de seguimiento de algunas capacitaciones, a través de encuestas y/o pruebas de suficiencia aplicadas a los propios participantes.





“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

Las acciones de capacitación serán monitoreadas y evaluadas bajo las siguientes modalidades:

- Evaluación durante la capacitación y/o al finalizar.
- Medición del nivel de satisfacción de la capacitación, tal como se muestra a continuación
- Resultado de las evaluaciones de desempeño por metas y de competencias.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - CAPACITACIÓN

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN				Nº REGISTRO	
EMPRESA ORGANIZADORA				EXPOSITOR	
FECHA DE INICIO		FECHA DE TÉRMINO		DURACIÓN (HRS)	

Agradeceremos marcar con (X), para cada uno de los enunciados, el recuadro que corresponda a su apreciación: (En caso que algún enunciado no se aplique a la capacitación, agradeceremos no contestar).

	NO SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO		NO SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
<b>RESPECTO A LA CAPACITACIÓN:</b>					<b>RESPECTO A LA LOGÍSTICA:</b>				
1. Utilidad práctica de lo aprendido en sus labores diarias.					1. Sala de Capacitación con infraestructura apropiada.				
2. Cumplimiento de los objetivos de la capacitación.					2. Equipos empleados (proyector, video, computadoras, otros).				
3. Temario desarrollado.					3. Calidad del refrigerio.				
4. Cumplimiento de expectativas.									
<b>RESPECTO AL EXPOSITOR:</b>					<b>COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS</b>				
1. Dominio del tema.									
2. Claridad al exponer.									
3. Uso de ejercicios, dinámicas y/o otras actividades durante la capacitación.									
4. Disponibilidad para resolver dudas y consultas.									
5. Generación de interés en los participantes por profundizar los temas.									

Su opinión y comentarios son importantes para el mejoramiento de las acciones de Capacitación. Muchas Gracias.



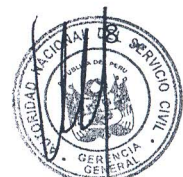
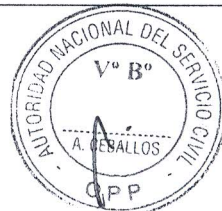
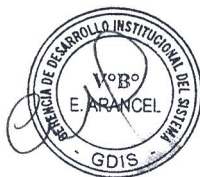


“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

#### 4. METAS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

##### 4.1 METAS E INDICADORES

Metas de Capacitación	Indicadores de Capacitación
Cumplir con el 100% de actividades priorizadas en el PDP Anual	Total de Actividades del PDP Anual Ejecutadas /Total de actividades del PDP priorizadas
Desarrollar como mínimo dos capacitaciones dirigidas a todos los trabajadores en temas Institucionales.	Cantidad de trabajadores que participan de los eventos / Total de trabajadores
Replicar la capacitación recibida por los facilitadores hacia el personal identificado de acuerdo a necesidades Institucionales o de área	Número de réplicas realizadas por los facilitadores que recibieron capacitación / Total de capacitaciones recibidas por los facilitadores en temas de interés Institucional o de área
Realizar 01 concurso en el año sobre propuestas de mejora para ser implementadas	Número de mejoras implementadas / Número de mejoras sugeridas o propuestas
Disminuir la brecha de la evaluación por competencias en 10% anual	Resultado de evaluación de competencias del año / Resultado de Evaluación de Competencias
	% trabajadores debajo del Puntaje Mínimo / Total de Trabajadores evaluados
Realizar un Taller de capacitación orientado a reforzar los valores definidos para SERVIR	Taller de capacitación ejecutado / Taller de capacitación programado
El 100% de trabajadores identificados para retención del talento son capacitados por lo menos una vez al año en materias específicas a la función que realizan	<p>Nivel jefatural (Jefes, Gerentes)                      Número de horas de capacitación percapita Recibida *                      Trabajador Capacitado/ 30 Horas de capacitación promedio                      Percapita * Total de Trabajadores</p> <p>Nivel profesional (CAP)                      Número de horas de capacitación percapita Recibida *                      Trabajador Capacitado/ 20 Horas de capacitación promedio                      Percapita * Total de Trabajadores</p> <p>Nivel profesional y técnico (CAS)                      Número de horas de capacitación percapita Recibida *                      Trabajador Capacitado/ 12 Horas de capacitación promedio                      Percapita * Total de Trabajadores.</p> <p>Auxiliar o servicios CAS                      Número de horas de capacitación percapita Recibida *                      Trabajador Capacitado/ 8 Horas de capacitación promedio                      Percapita * Total de trabajadores</p>

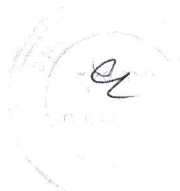






“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

Objetivo Estrat. General	Objetivos Estratégicos Específicos PEI	Objetivos de Capacitación del PDP	Estrategias de Capacitación	Metas de Capacitación	Indicadores de Capacitación
OEG - Posicionar la reforma del Servicio Civil y a la Autoridad como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	OEE - 01 Contar con un marco legal coherente, políticas definidas y herramientas suficientes para la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Estado	Mantener en la Institución Recursos Humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes que propicien el crecimiento de la Institución contando con altos estándares de eficiencia.	Integrar el proceso de la planificación de los RRHH, al planeamiento estratégico de SERVIR	Cumplir con el 100% de actividades priorizadas en el PDP Anual	Total de Actividades del PDP Anual Ejecutadas / Total de actividades del PDP priorizadas
			Desarrollar la capacitación sobre temas Institucionales	Desarrollar como mínimo dos capacitaciones dirigidas a todos los trabajadores en temas Institucionales.	Cantidad de trabajadores que participan de los eventos / Total de trabajadores
			Fomentar la transmisión de conocimientos a través de los facilitadores internos	Replicar la capacitación recibida por los facilitadores hacia el personal identificado de acuerdo a necesidades Institucionales o de área	Número de réplicas realizadas por los facilitadores que recibieron capacitación / Total de capacitaciones recibidas por los facilitadores en temas de interés Institucional o de área
	OEE - 02 Lograr posicionamiento institucional a nivel del Estado y de la ciudadanía para contar con legitimidad de liderar la reforma del Servicio Civil	Fomentar la creatividad e innovación en los procesos.	Motivar y promocionar el autoaprendizaje de los trabajadores, en temas generales vinculantes con la organización y específicos del cargo.	Realizar 01 concurso en el año sobre propuestas de mejora para ser implementadas	Número de mejoras implementadas / Número de mejoras sugeridas o propuestas
				Impartir capacitación orientada a desarrollar y/o reforzar las competencias, así como también a reforzar valores en el personal de SERVIR.	Disminuir la brecha de la evaluación por competencias en 10% anual
	Realizar un Taller de capacitación orientado a reforzar los valores definidos para SERVIR	Taller de capacitación ejecutado / Taller de capacitación programado			
	OEE - 03 Consolidar las capacidades institucionales de SERVIR	Orientar los esfuerzos de capacitación hacia la retención del talento, asegurando la permanencia de dichos trabajadores en la Institución.	Mejorar el desempeño presente y futuro de los trabajadores		El 100% de trabajadores identificados para retención del talento son capacitados por lo menos una vez al año en materias específicas a la función que realizan





“Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo”.

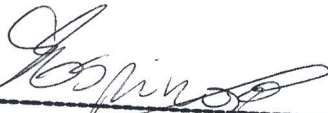
#### 4.2 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

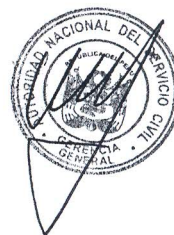
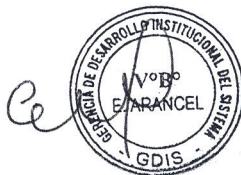
Para el monitoreo y verificación de los resultados esperados del PDP Quinquenal se aplicará diferentes modalidades de evaluación a las acciones de capacitación prevista en el PDP.

#### VALIDACIÓN POR EL COMITÉ

Los miembros del Comité validamos el presente Plan de Desarrollo de las Personas Quinquenal 2012-2016, y lo presentamos para su aprobación ante el titular de la Entidad de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución PE N° 061-2011-SERVIR/PE.

Cabe precisar que dicha propuesta se ha elaborado considerando lo establecido en la Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado aprobado con resolución de PE N° 041-2011-SERVIR/PE y su ampliación aprobada con resolución de PE N° 074-2011-SERVIR/PE.

  
**GILDA ROXANA ESPINOZA CABALLERO**  
Especialista en Recursos Humanos  
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL



#### APROBACIÓN PRESIDENCIA EJECUTIVA

Visto el documento presentado por los miembros del Comité, se procede a aprobar el Plan de Desarrollo de Personas Quinquenal 2012-2016.

28 SEP 2011

  
**JORGE ARRUNATEGUI GADEA**  
Presidente Ejecutivo  
AUTORIDAD NACIONAL DEL  
SERVICIO CIVIL

# RESOLUCION DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

Lima, 23 MAY 2011

Nº 061 -2011-SERVIR/PE

**VISTO**, el Memorándum Nº 300-2011/SERVIR-GG-OAF y el Memorándum Nº 750-2011-SERVIR/GG-OAJ;

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5 del Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1025, establece que la planificación del desarrollo de las personas se implementa a partir de la elaboración y posterior presentación que las entidades públicas hacen a SERVIR de su Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado;

Que, en la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas participa un comité integrado por i) el Secretario General o el que haga sus veces, quien lo presidirá, ii) el Director de la Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces, iii) el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, y iv) un representante del personal de la entidad elegido mediante votación secreta por un periodo de tres años así como un alterno;

Que, mediante Memorándum Nº 300-2011/SERVIR-GG-OAF, la Oficina General de Administración y Finanzas informa que la señorita Emelyn Arancel Barrera ha sido elegida como representante de los trabajadores en la elección realizada en SERVIR;

Que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.1 de la "Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado" aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 041-2011-SERVIR/PE, la conformación del Comité será oficializada por el titular de la entidad;

Con la visación de la Gerencia General, de la Oficina General de Administración y Finanzas y de las Oficinas de Planeamiento y Presupuesto y de Asesoría Jurídica;

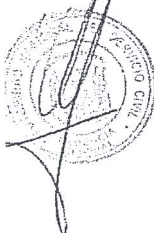
De conformidad al Decreto Legislativo Nº 1023 y en uso de la facultad establecida en el literal m) del artículo 10º del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 062-2008-PCM;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Oficializar la conformación del Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas de SERVIR, el cual estará integrado por:

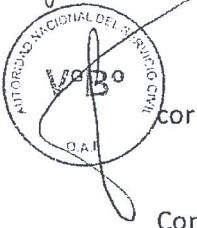
El Gerente General, quien lo presidirá.

El Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.



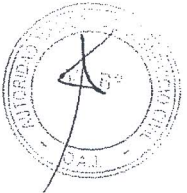


- La Responsable de Recursos Humanos.
- La Representante del personal:  
Titular Emelyn Arancel Barrera.  
Alterno Tania Narazas Riega



**Artículo 2º.-** El Comité deberá elaborar y presentar al titular de la entidad el correspondiente PDP el 17 de junio de 2011, para su correspondiente aprobación.

**Artículo 3º.-** Notificar la presente Resolución a los integrantes del mencionado Comité con la finalidad de cumplir con el encargo conferido.



**Regístrese y comuníquese.**



EDMUNDO BETETA OBREROS  
Presidente Ejecutivo  
AUTORIDAD NACIONAL DEL  
SERVICIO CIVIL