



**RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA
N° 019-2015-SUSALUD/S
Lima, 30 de enero de 2015**

VISTO:

El Acta del Comité de Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) de fecha 29 de enero de 2015;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1158, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 06 de diciembre de 2013, se disponen medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud por Superintendencia Nacional de Salud, constituyéndose como un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera;

Que, mediante Decreto Supremo N° 009-2010-PCM se aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025, Decreto Legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público, cuyo artículo 3° señala que la planificación del desarrollo de las personas al servicio del Estado 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 (PDP);

Que, de conformidad con el numeral V. de la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR, "Directiva para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado", aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE, el PDP es un plan de gestión que busca entre otros, mejorar las acciones de capacitación y evaluación; y será implementado a través de planes de desarrollo de las personas anualizados, en adelante PDP Anualizado;

Que, conforme al artículo 4° del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025, antes citado, el PDP Anualizado debe incluir, al menos, la información referida a los aspectos generales, la evaluación de medición de competencias y de logro de metas, capacitación y financiamiento;

Que, conforme al numeral VII de la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR, concordante con el literal d) de su numeral 6.2, el PDP validado por el Comité de elaboración, es aprobado por el Titular de la Entidad y debe ser puesto en conocimiento de SERVIR;

Que, con el Acta del Visto, el Comité de Elaboración del PDP validó el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado Anualizado 2015, en tanto cuenta con los recursos presupuestales, sujetando su implementación a la existencia de estos, condición aplicable a la eficacia jurídica del presente acto administrativo, conforme se indica en la mencionada Acta del Comité, por lo que, estando al marco legal reseñado, resulta pertinente aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) Anualizado 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD;



Que, conforme al artículo 9° y literales d), o) y t) del artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA, la Superintendencia es el órgano de mayor jerarquía de la institución y tiene entre sus funciones organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de la entidad, aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas y expedir las resoluciones que le correspondan en cumplimiento de los acuerdos del Consejo Directivo, las que se encuentren en el ámbito de sus funciones y las que se establezcan por norma legal, por lo que se constituye en el órgano competente para emitir la presente resolución;

Con el visado del Secretario General y de los Encargados de las funciones de la Oficina General de Gestión de las Personas, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

Estando a lo dispuesto por la Resolución Suprema N° 040-2012-SA y artículo 9° y literales d), o) y t) del artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones de SUSALUD, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2014-SA.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el "Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) Anualizado 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución, conforme a los considerandos expuestos.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER que el "Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) Anualizado 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD" sea presentado ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, para conocimiento, conforme lo dispone la Directiva N° 001-2011-SERVIR/GDCR.

ARTÍCULO 3°.- DISPONER que la Oficina General de Gestión de las Personas notifique la presente Resolución y el PDP aprobado a los órganos de SUSALUD, para conocimiento y fines.

ARTÍCULO 4°.- ENCARGAR a la Oficina General de Asesoría Jurídica la publicación de la presente Resolución en la Página Web institucional.

Regístrese y comuníquese.



FLOR DE MARÍA PHILIPPS CUBA
SUPERINTENDENTE

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD - SUSALUD

PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS (PDP)

2015

Oficina General de Gestión de Personas

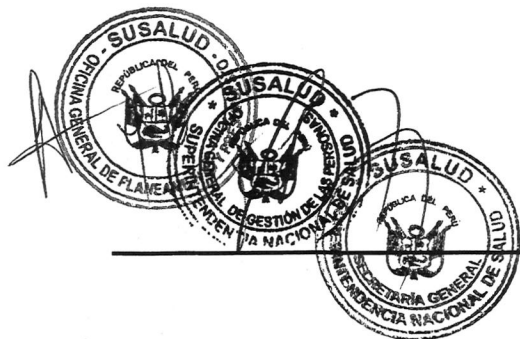
Enero, 2015

PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS (PDP) 2015

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD – SUSALUD

TABLA DE CONTENIDOS

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	BASE LEGAL	5
3.	VISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA:	6
4.	MISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA:	6
5.	VALORES INSTITUCIONALES:	6
6.	ANTECEDENTES – AÑO 2014:	7
7.	METODOLOGÍA Y SUSTENTO	10
8.	PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS	11
9.	ANEXO 1: INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR ÓRGANO – FORMULACIÓN DEL PDP 2015	19
10.	ANEXO 2: FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	21
11.	ANEXO 3: PROGRAMACIÓN DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN	22
12.	ANEXO 4: CARTA DE COMPROMISO DE SUSALUD	26
13.	ANEXO 5: FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTOS	27

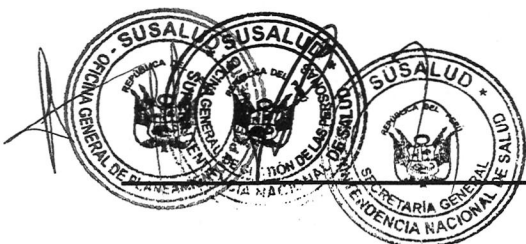


1. PRESENTACIÓN

Con fecha 09 de abril de 2009, se emitió la Ley No 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud (LMAUS), para establecer el marco normativo del aseguramiento universal en salud en el Perú, a fin de garantizar el derecho pleno y progresivo de toda persona a la seguridad social en salud, así como normar el acceso y las funciones de regulación, financiamiento, prestación y supervisión del aseguramiento.

Mediante esta Ley, se crea la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, SUNASA, como la instancia supervisora siendo un organismo público, técnico especializado, adscrito al MINSA, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera, que cautela los derechos del asegurado ejerciendo competencias en materia de registro, autorización, regulación, supervisión, potestad sancionadora y demás precisadas en la Ley sobre las actividades vinculadas al aseguramiento universal en salud de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y de todas las entidades públicas, privadas o mixtas que ofrezcan servicios en la modalidad de pago regular y anticipado. Asimismo, ejerce competencias en materia de supervisión de la calidad, oportunidad, eficiencia, y eficacia de la provisión de las prestaciones de salud, registro y facultad sancionadora de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) vinculadas al aseguramiento universal en salud, a fin de resguardar y garantizar el acceso pleno y progresivo de toda persona al aseguramiento en salud, bajo los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integralidad, equidad, irreversibilidad y de participación.

Con fecha 02 de abril de 2010, mediante Decreto Supremo No 008-2010-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley No 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, en el que se establecieron las disposiciones sobre los mecanismos de implementación del proceso de aseguramiento universal en salud (AUS) para el logro de sus objetivos.



En el mes de agosto 2013, con la Ley No 30073, el Congreso de la República delegó en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de salud y fortalecimiento del Sector Salud.

En dicho contexto y, como parte del fortalecimiento del Sector, se identificó la necesidad de disponer acciones destinadas a fortalecer también las funciones asignadas a la SUNASA, ampliando el alcance de las mismas, no solo a las referidas al AUS sino también a promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad con independencia de quien las financie.

En ese sentido, con la publicación del Decreto Legislativo No 1158, el 06 de diciembre de 2013, se establecieron las medidas concretas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la SUNASA, por la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD. Asimismo, se amplió el ámbito de competencia indicando que la entidad es desconcentrada y de alcance nacional, con la finalidad de fortalecer la rectoría del Ministerio de Salud, convirtiéndola en el organismo encargado de resguardar y garantizar el derecho de las personas al acceso a los servicios de salud brindados por las IPRESS, así como supervisar a las IAFAS, IPRESS y Unidades de Gestión de las IPRESS en el ámbito de sus competencias.

Asimismo, con fecha 10 de junio de 2014 se promulgó el Decreto Supremo N° 08-2014-SA, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, ante la necesidad de efectuar la redistribución de los órganos que conforman la estructura organizacional y con la finalidad de contar con una organización óptima que potencie el crecimiento y desarrollo de la entidad, con la misión: *protegemos los derechos en salud de cada peruano.*

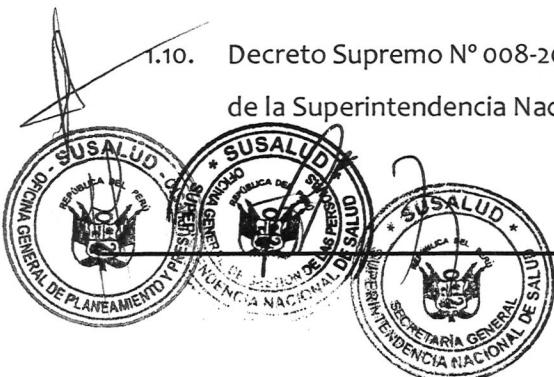
De igual manera, para potenciar el crecimiento y desarrollo de la entidad, en el marco de lo dispuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SUSALUD viene dando cumplimiento, entre otros, a la formulación del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP, correspondiendo que para este año fiscal la elaboración de este instrumento de gestión en armonía con las necesidades de capacitación de las diferentes dependencias de la entidad concordante con los objetivos de SUSALUD.



Por tal motivo, y considerando las directivas y los lineamientos de SERVIR, esta entidad presenta en este documento el PDP 2015, considerando la identificación de necesidades de capacitación que han sido priorizadas, el uso racional de los recursos y las necesidades y prospectivas de la entidad.

2. BASE LEGAL

- 1.1. Ley N° 27658 – Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado y sus concordancias
- 1.2. Ley N° 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 1.3. Decreto Legislativo N° 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral
- 1.4. Decreto Legislativo N° 1057 que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 075-2008-PCM, y la modificatoria del Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.
- 1.5. Decreto Supremo No 008-2010-SA, Aprueban Reglamento de la Ley No 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 1.6. Decreto Legislativo No 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.
- 1.7. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 1.8. Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.
- 1.9. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 1.10. Decreto Supremo N° 008-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.



- 1.11. Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.
- 1.12. Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo 1025.
- 1.13. 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” y su Fe de Erratas.

3. VISION DE LA SUPERINTENDENCIA:

En el año 2021 cada persona en el Perú tendrá la seguridad de que sus derechos en salud están protegidos, dada la confianza que genera la Superintendencia Nacional de Salud al ejercer su labor de una manera efectiva, oportuna, transparente y justa.

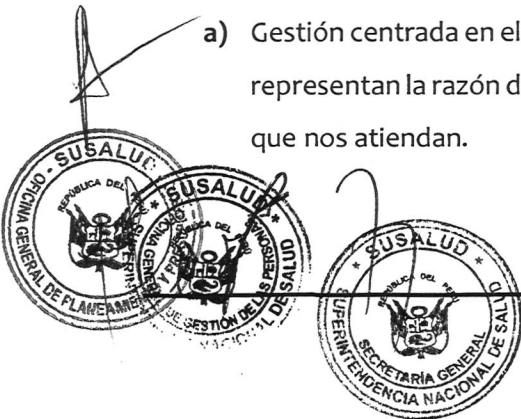
4. MISION DE LA SUPERINTENDENCIA:

Protegemos los derechos en salud de cada peruano.

5. VALORES INSTITUCIONALES:

Considerando que es necesario que los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Salud tengan una lectura única de los valores institucionales, manteniendo su alineamiento con el Código de Ética aprobado mediante Resolución N° 034-2013-SUNASA/CD, se incorporan en la propuesta final de PEI los siguientes:

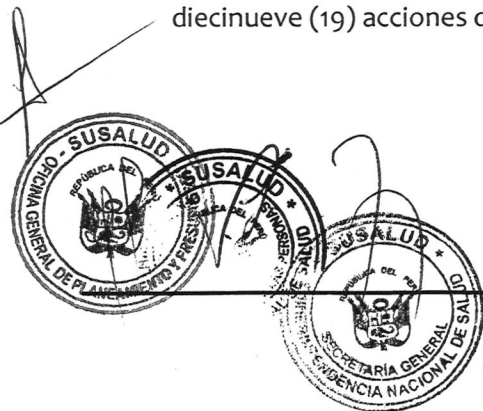
- a) Gestión centrada en el usuario: Actitud de servicio centrada en atender bien a los usuarios, que representan la razón de ser de nuestra entidad. El usuario debe ser atendido como nos gustaría que nos atiendan.



- b) Orientación a Resultados: Actitud que refleja la responsabilidad e identificación institucional, generando valor en beneficio de los usuarios y a la sociedad, busca que el trabajo se oriente a materializar los fines en resultados.
- c) Sentido de Urgencia: Actitud orientada a brindar una respuesta de servicio que conduzca a la solución de problemas de manera proactiva e inmediata. Implica desarrollo de prácticas que permitan prever acciones que aseguren el buen manejo de situaciones considerando prioridad y oportunidad.
- d) Integridad: Implica actuar con rectitud, honestidad y transparencia.
- e) Confiabilidad: Generada a partir del cumplimiento de nuestra promesa de valor, proyectando credibilidad, seguridad y confianza a través de nuestros actos y la calidad en los servicios que brindamos.
- f) Imparcialidad: Actuar con equidad e imparcialidad, basada en criterios objetivos y sin favoritismos. Practicar la no discriminación y la consolidación de la presencia incluyente de la Superintendencia Nacional de Salud en todo el territorio nacional.

6. ANTECEDENTES – AÑO 2014:

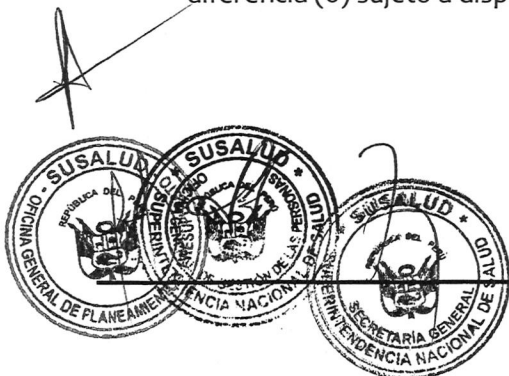
- ✓ Mediante Resolución de Superintendencia N° 009-2014-SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD /S del 30 de enero de 2014 se aprobó el Plan de Desarrollo de las Personas 2014, previéndose un total de 19 acciones de capacitación.
- ✓ Como parte de su ejecución hasta los primeros días del mes de setiembre de 2014, se gestionaron diecinueve (19) acciones de capacitación conforme el siguiente cuadro:



DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	BENEFICIARIOS	MES DE EJECUCIÓN
Manejo de estrés laboral	13 Servidores, del CECONAR, ISIAFAS, ISIPRESS, OGA, OGAJ, OGPP, OGTI, y OCI.	Marzo
AUDITORIA BASADA EN RIEGOS - ABR Planificación, Ejecución E Informe Basado En COSO E ISO 31000	02 Servidores de la SG, y de OCI.	Marzo
Cobit Version 5	02 Servidores de la OGTI.	Marzo – Abril
GESTION DE PROYECTOS Guía Del PMBOK De La 5ta Edición	04 Servidores de la OGTI.	Abril - Mayo
Ortografía y Redacción para Ejecutivos, Personal Secretarial Y Asistente Administrativo	16 Servidores de CECONAR, IRAR, IACPA, IEGIC, ISIAFAS, ISIPRESS, y OGA, OGPP, OCI, OGTI, y SG.	Abril
Capacitación de la Ley N° 27444 "Procedimiento Administrativo General Con Énfasis En La Gestión Del Expediente Único"	15 Servidores de IRAR, e ISIAFAS, OGAJ, y OCI.	Abril
Imagen Personal, Etiqueta Empresarial Y Organización De Eventos	Asistentes de Gestión de todos los órganos.	Abril
XXV Congreso Panamericano De Seguro COPAPROSE 2014 - XX Encuentro Asegurador Internacional Lima 2014	03 Servidores de IRAR, ISIAFAS, y SUPERINTENDENCIA.	Abril
Gestión Pública con especial énfasis en sistemas de Control Interno	20 Servidores de IEGIC, ISIAFAS, OGA, OGIC, OGPP, OGTI, y OCI.	Mayo
Curso de capacitación en Gestión de Riegos Financieros – BVL	01 Servidor de ISIAFAS.	Abril - Julio
Curso de capacitación en Gestión de Riegos Financieros – BVL	04 servidores de la ISIAFAS. ISIPRESS, ISIAFAS, Y IEGIC.	Mayo - Agosto
Seminario "Procedimiento Sancionador y Lineamientos de la Conciliación Extrajudicial"	03 servidores del CECONAR	Junio
Nueva Normativa en las Operaciones y Procedimientos de Tesorería Gubernamental 2014 y a las Contrataciones Públicas en el marco del área de Tesorería.	03 servidores de la OGA.	Junio
Contrataciones Estatales - SEACE	04 servidores de la OGA, SG, y OGAJ	Junio
Taller Internacional en Diseño y Análisis de estudios Aleatorizados por Conglomerados	02 servidores de la IEGIC	Julio
Seminario Taller "Factores De Evaluación Para La Contratación de BS y SV"	01 servidor de la OGA	Agosto
II "Diplomado en Normas Internacionales De Información Financiera" – NIIF	02 servidores de la ISIAFAS	Agosto
Auditoría Interna Basada en Riesgos - Abr	01 servidor de la ISIAFAS	Setiembre
Taller Internacional de Innovación de Gestión en Salud	34 servidores de diferentes dependencias.	Setiembre

Fuente: Oficina General de Personas

- ✓ El plan inicialmente aprobado fue modificado con Resolución de Superintendencia N° 049-2014-SUSALUD/S de fecha 05 de setiembre del 2014, en cuyo contenido se consideró un total de diecisiete (17) necesidades de capacitación, de las cuales once (11) estaban financiadas y la diferencia (6) sujeto a disponibilidad presupuestal.



- ✓ Así, en el marco de la precitada primera modificación al PDP, se gestionaron 08 acciones de capacitación conforme el siguiente cuadro:

DENOMINACION DE LA ACCION DE CAPACITACION	BENEFICIARIOS	MES DE EJECUCION
Programa de Especialización en Sistema Logístico Gubernamental	02 servidores de la OGA	Setiembre 2014 / Enero 2015
Derecho de la Competencia y Derecho del Consumidor	02 servidores de SAREFIS	Setiembre A Diciembre
8vo Congreso Internacional de Arbitraje	03 servidores del CECONAR	Setiembre
Curso de Solución de Controversias	05 servidores del CECONAR y 01 de IPROM	Octubre / Noviembre
Business Process Model And Notation - BPMN	03 servidores de OGPP	Noviembre / Diciembre
Nuevo Régimen Del Servicio Civil	01 servidor de la OGPPE	Noviembre / Diciembre
Taller Cálculos De Planilla, T-Registro Y PDT Plame	01 servidor de la OGPPE	Noviembre
Seminario Internacional Avanzado - Seguridad En Redes	01 servidores de la IID	Octubre

Fuente: Oficina General de Personas

- ✓ Luego mediante Resolución de Superintendencia N° 063-2014-SUSALUD/S de fecha 23 de octubre del 2014, se aprobó una Segunda Modificación al PDP 2014 que comprendió un total de 12 necesidades de capacitación, de las cuales 6 contaban con financiamiento y la diferencia sujeto a disponibilidad presupuestal.
- ✓ En el marco de la segunda modificación al PDP, se gestionaron 5 acciones de capacitación conforme el siguiente cuadro:

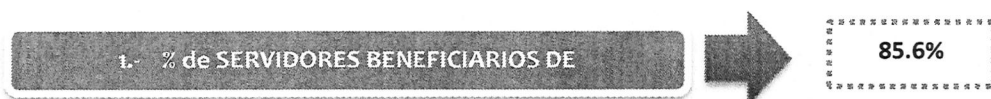
DENOMINACION DE LA ACCION DE CAPACITACION	BENEFICIARIOS	MES DE EJECUCION
IV Curso Internacional de Calidad y Seguridad del Paciente	25 servidores de la ISIPRESS/IPROT	Octubre
Seminario Planificar 2015, Reinvertirse para Crecer	03 servidores de SADERECHOS, SAREFIS, E IID	Octubre
Nuevo Régimen del Servicio Civil	01 servidor de OGPPE	Octubre y Noviembre
IX Congreso Latinoamericano de Derecho Médico	09 servidores de INA, SADERECHOS, IPROT, IPROM, e ISIPRESS	Noviembre
Potestad Sancionadora de la Administración Pública	50 servidores de ISIPRESS, ISIAFAS, IPROM, IPROT, INA, IID, Y OGAJ	Diciembre

Fuente: Oficina General de Personas

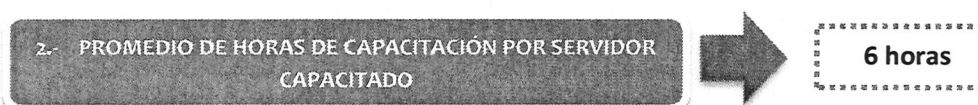
- ✓ Asimismo, en la segunda modificación se incluyó la capacitación denominada “CURSO-TALLER: INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008” liderada por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto – OGPP financiado con su propio presupuesto programado, con la finalidad de identificar indicadores reales a nivel de personas capacitadas en SUSALUD.



- ✓ A nivel de indicadores respecto al PDP 2014 y sus modificatorias, se tiene lo siguiente:



FORMULA	(Empleados capacitados / Total de empleados) * 100	214/250*100
PROPÓSITO	Identificar el porcentaje de servidores que recibió al menos una hora de capacitación.	



FORMULA	Total de Horas de Capacitación / Número de Servidores Capacitados	1272/214
PROPÓSITO	Estimar el número de horas de capacitación recibidas por servidor beneficiario de capacitación.	

7. METODOLOGÍA Y SUSTENTO

El proceso de elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas 2014 y sus modificatorias resultó importante, pues a partir de esta experiencia, se obtuvieron lecciones aprendidas las cuales han sido tomadas en cuenta para la formulación del Plan de Desarrollo de Personas Anualizado 2015.

En efecto, la elaboración del PDP 2015, se inició con la identificación de necesidades de capacitación. Para tal fin, se diseñó un formato de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación - DNC acompañado de un Instructivo (ver anexo 1) remitido a todos los órganos de SUSALUD con Memorándum Múltiple N° 00016-2015-SUSALUD/OGPER con el objeto identificar necesidades de capacitación a partir de las categorías de necesidades institucionales que justifican la capacitación:



Cod.	APOYAR OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS
A1	Capacitación como actividad necesaria para apoyar objetivos y estrategias del órgano.
A2	Lograr la certificación de cargos claves: Asegurar el nivel de desempeño que requieren los ocupantes de cargos claves.
Cod.	BRECHAS DE DESEMPEÑO
B1	Capacitación como actividad necesaria para cerrar brechas de competencias (conocimiento, destrezas y habilidades) originadas por un cambio, actualización o incorporación de tecnología, metodologías, enfoques, procedimientos, formas de trabajo, herramientas, etc.
B2	Capacitación como actividad necesaria para desarrollar competencias transversales requeridas en el ejercicio de grupos ocupacionales como, por ejemplo: competencias de liderazgo, competencias interpersonales, competencias de gestión, etc.
B3	Capacitación como actividad necesaria para altos potenciales o respaldos en funciones de dirección y/o conducción.
Cod.	CUMPLIR CON LEYES, NORMAS Y REGULACIONES
C1	Capacitación como requerimiento o necesidad derivada de instituciones externas que exigen el cumplimiento de leyes, normas, regulaciones, estándares, etc.

Fuente: Oficina General de Personas

Un vez completos, estos formularios fueron remitidos por los titulares de cada órgano a la Oficina General de Personas – OGP, y sobre la base de esta información la OGP procedió a sistematizar y analizar los datos, considerando criterios de priorización con respecto al universo de necesidades de capacitación identificadas.

Así, para la sistematización de la información se utilizó la metodología de Mager (2000) quien realiza una estructura secuencial de evaluación donde se parte por: (1) el techo presupuestal, (2) estudia el nivel de la necesidad, (3) verifica si el requerimiento responde a la necesidad institucional, (4) analiza el objetivo central del aprendizaje y (5) planifica las aplicaciones que se piensan hacer con el nuevo aprendizaje.

8. PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS

8.1 ALCANCE

El Plan de Desarrollo de las Personas Anualizado 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud, comprende a todo el personal del régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728 y al personal del régimen especial laboral CAS.



8.2 OBJETIVO GENERAL

Promover el desarrollo de las capacidades de los servidores de la Superintendencia Nacional de Salud, a fin de contribuir al logro de los objetivos estratégicos y al perfeccionamiento profesional y personal de los trabajadores.

8.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

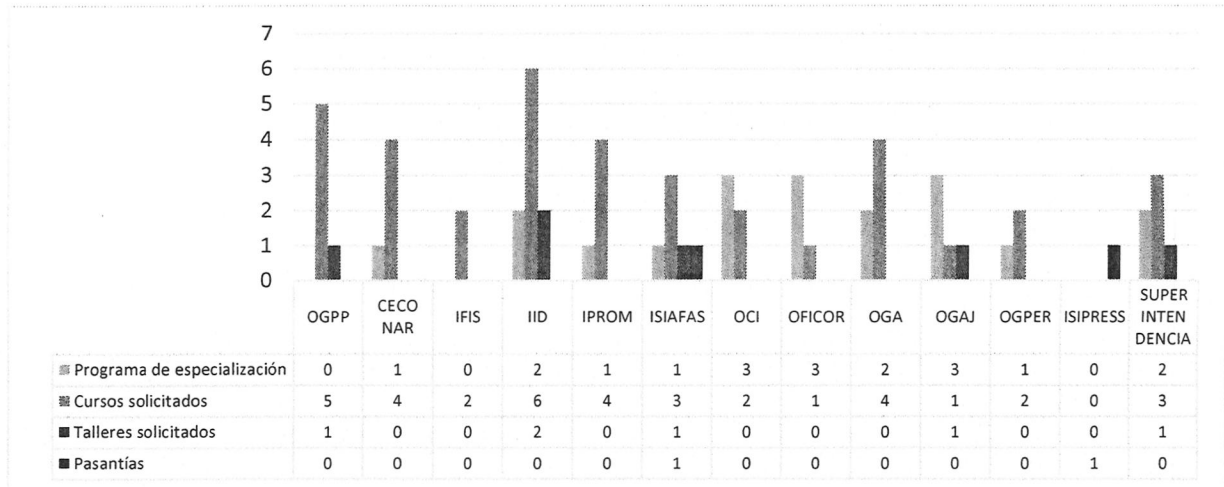
- Incrementar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y colectiva acorde con los objetivos de la Institución.
- Promover el compromiso e identificación del personal, con énfasis en las metas operativas del órgano al que pertenecen.
- Propiciar la mayor cobertura posible de capacitación para los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Propiciar la transferencia o difusión de los aprendizajes hacia otros miembros de la institución.

8.4 EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO

Una vez recibidas y sistematizadas, el universo de Necesidades de Capacitación (NDC) – las cuales fueron remitidas a la OGPOR luego del Memorandum Múltiple N° 00016-2015-SUSALUD/OGPER y la información proporcionada mediante Memorandum N° 00002-2015-SUSALUD/OGPP, los datos identificados ascienden a un total de 59 distribuidos de la siguiente forma:



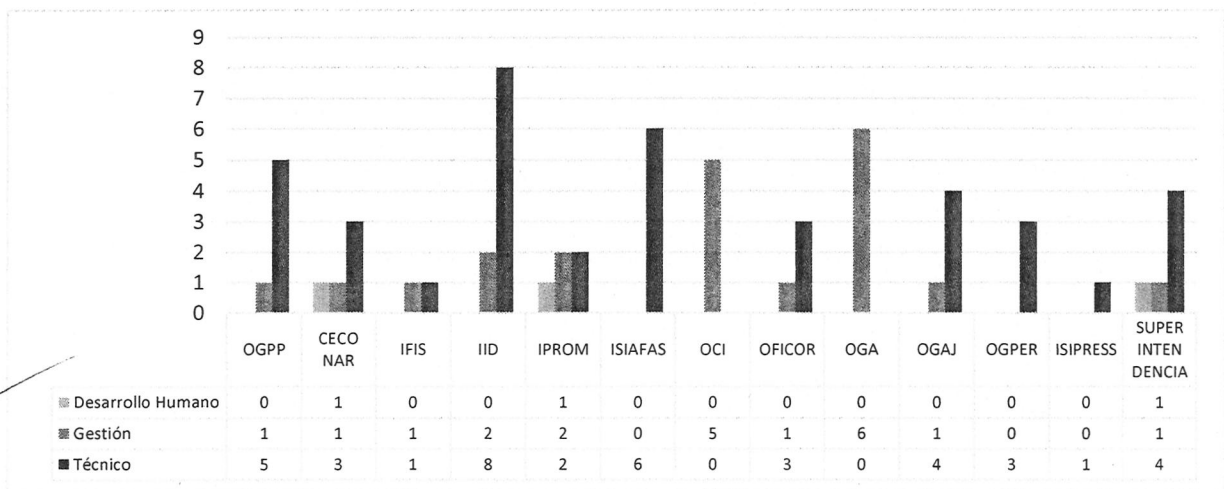
Gráfico 1: Distribución de modalidades de capacitación por cada órgano



Fuente: Oficina General de Personas

Además, a partir del siguiente cuadro presentado, se puede observar que los requerimientos de DNC redundan en solicitudes de cursos enfocados en temas de gestión y principalmente en temas técnicos.

Gráfico 2: Distribución de naturalezas temáticas según órgano



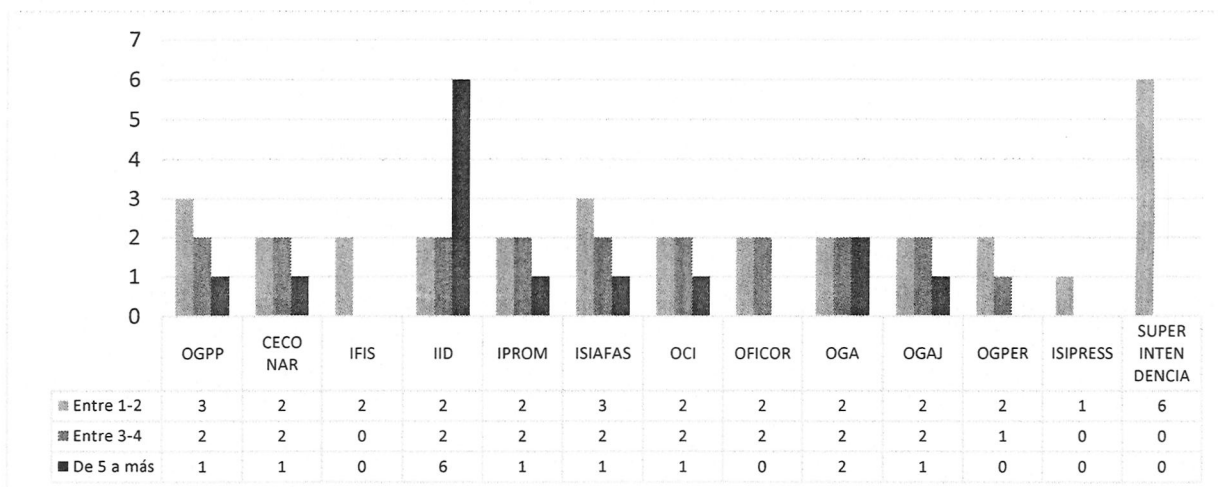
Fuente: Oficina General de Personas

Por otro lado, con la finalidad de cumplir con el enfoque metodológico mostrado en la sección previa se consideraron también aquellas Necesidades de Capacitación que por similitud en su



descripción y objetivo se pudieron agrupar dentro de una misma temática a fin de lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Gráfico 3: Distribución de prioridades según órgano



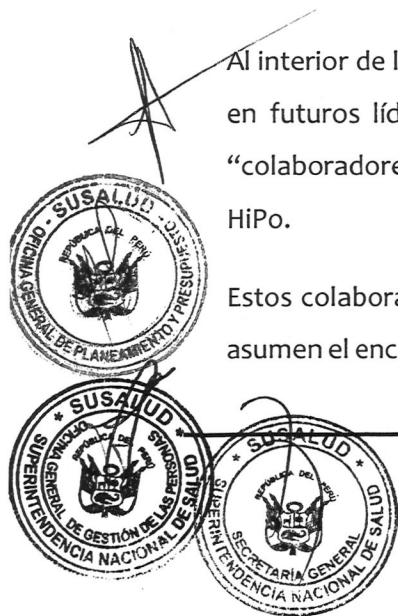
Fuente: Oficina General de Personas

Identificadas las acciones de capacitación requeridas por los órganos, y considerando la disponibilidad presupuestal, de conformidad al numeral 5.4 de la Directiva para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado, la titular de la entidad estableció prioridades en función a los objetivos estratégicos, a cuyo efecto se logró el Anexo N° 03 de “Programación de Acciones de Capacitación”.

8.5 ACCIONES ESTRATÉGICAS

Al interior de las entidades en general siempre se cuentan con personas que se podrían convertir en futuros líderes de grupo y que en el lenguaje de las entidades son conocidos como los “colaboradores de alto potencial” o *high potential*, nombrados frecuentemente con las siglas HiPo.

Estos colaboradores de alto potencial son identificados a partir de criterios como: (i) Veces que asumen el encargo de funciones de un órgano en ausencia del titular, o (ii) Conducción de procesos



o actividades estratégicas del órgano por encargo expreso del titular del órgano, en ese sentido SUSALUD viene realizando esfuerzos tanto por mantener a los mencionados colaboradores de alto potencial, como en seguir detectando nuevos talentos.

La estrategia del PDP se traduce en ejecutar acciones de capacitación orientadas al fortalecimiento de sus capacidades en diferentes ámbitos, tales como calidad, gestión pública, gestión del riesgo, habilidades directivas o gerenciales de los altos potenciales, es decir, de los respaldos en funciones de dirección y/o conducción.

Asimismo, la estrategia de intervención del PDP tendrá un enfoque de prestación escalonada. Es decir, ante la ausencia de algún beneficiario por motivos de desvinculación con la entidad, reubicación en algún otro órgano, entre otros; el sucesor será beneficiario automático del programa de capacitación bajo cualquier modalidad: programa de especialización, cursos, talleres, etc., contando además con la conformidad del titular del órgano respectivo.

Finalmente, para asegurar el compromiso de los beneficiarios en la recepción de conocimientos de las capacitaciones programadas, la Oficina de Gestión de Personas viene elaborando y ejecutando desde el 2014 la Declaración de Compromiso de SUSALUD, en la cual los beneficiarios expresan su responsabilidad por (1) cumplir con la asistencia mínima requerida, (2) aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de las funciones que desempeña, y (3) reportar oportunamente a la OGPOR ante cualquier irregularidad, negligencia y/o deficiencia en la prestación del servicio. (Ver anexo 4).

8.6 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

El cumplimiento del PDP 2015, se verificará a través de las siguientes acciones:

8.6.1. Para asegurar el cumplimiento de los objetivos específicos propuestos en el PDP 2015, se han elaborado una serie de indicadores, los cuales formarán parte del sistema de monitoreo y evaluación del PDP, lo que está a cargo de OGPOR.



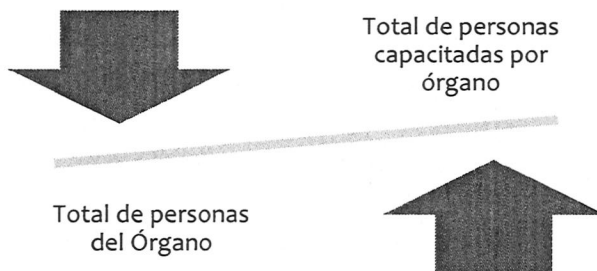
- **Porcentaje Servidores Beneficiarios de capacitación:** este indicador permitirá observar el universo de personal capacitado sobre el total de colaboradores de SUSALUD.

FORMULA	$\frac{(\text{Servidores capacitados} / \text{Total de empleados}) * 100}{}$
---------	------------------------------------------------------------------------------

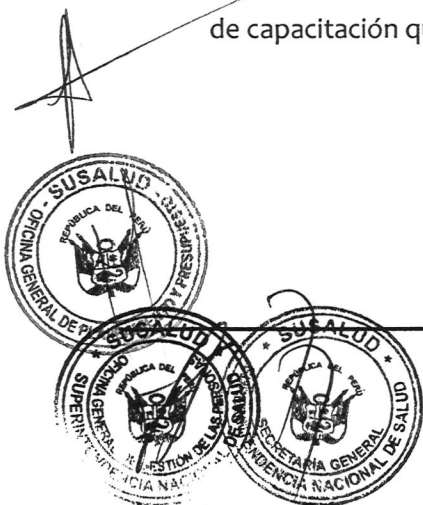
- **Horas Promedio de Capacitación por Servidor Capacitado:** este indicador permitirá observar el promedio de horas que ha recibido cada servidor de la entidad durante el año.

FORMULA	$\frac{\text{Total de Horas de Capacitación}}{\text{Número de Servidores Capacitados}}$
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------

- **Porcentaje de beneficiarios por órgano:** Este indicador permitirá identificar la distribución de servidores públicos que reciben algún tipo de capacitación según órgano la que pertenecen, lo cual resulta útil para detectar cuáles órganos recibieron mayor capacitación durante el año 2015.



- **Horas de capacitación recibidas según naturaleza temática por órgano:** Este indicador permitirá observar cómo se distribuyen las horas de capacitación por órgano y analizar el tipo de capacitación que requieren.

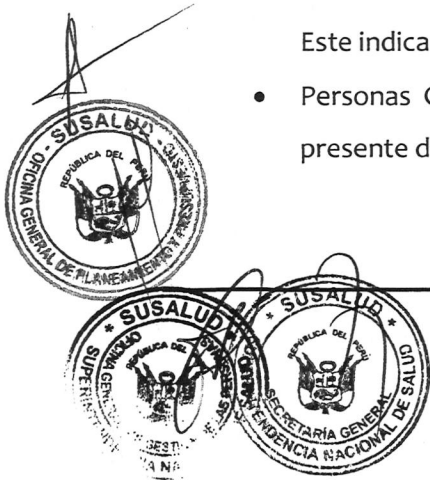


	<p>Órgano 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • # de horas de capacitación en Desarrollo Humano • # de horas de capacitación en Gestión • # de horas de capacitación en temas técnicos
	<p>Órgano 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • # de horas de capacitación en Desarrollo Humano • # de horas de capacitación en Gestión • # de horas de capacitación en temas técnicos

8.6.2 Elaboración de reportes parciales de gestión, a cargo del titular de la Oficina General de Gestión de las Personas o del especialista a quien delegue, con una frecuencia trimestral que indique el total de acciones de capacitación llevados a cabo y/o en curso, así como el total de importe en nuevos soles ejecutado a la fecha, sustentándolo con la documentación necesaria. Así, estos reportes permitirán una evaluación sobre la eficacia y eficiencia del PDP.

8.6.3. Elaboración de un Informe anual, a cargo del a cargo del titular de la Oficina General de Gestión de las Personas o del especialista a quien delegue, y la conformidad de parte de los demás miembros del Comité mediante Acta realizada en sesión; el Informe Anual deberá contener lo siguiente:

- Actividades según modalidad de Capacitación, y su detalle, es decir, denominación de la Actividad, fechas de realización, lugar de ejecución, y emisión de certificados o diplomas de capacitación a los participantes. Este indicador permitirá conocer a los beneficiarios que llevaron y aprobaron las diversas modalidades de capacitación.
- Importe en nuevos soles por temas de Capacitación, y su detalle según lo ejecutado por la Fuente de Financiamiento (Recursos Ordinarios y/o Recursos Directamente Recaudados). Este indicador permitirá conocer la ejecución del gasto por partida.
- Personas Capacitadas, y su detalle: Por régimen laboral señalado en los alcances del presente documento.



8.6.4. Elaboración de informes de los órganos receptores, resaltando cómo a partir de la capacitación recibida el desempeño de sus equipos de trabajo ha mejorado. Este tipo de informe deberá contar con la siguiente información:

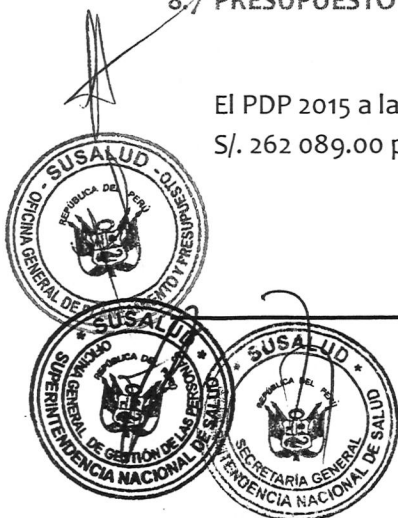
- Descripción sobre cómo la capacitación ha facilitado el ejercicio de funciones del equipo y al logro de objetivos propios de los órganos.
- Tiempo en horas hombre para realización de la función antes de la capacitación versus tiempo en horas hombre luego de la capacitación.
- Análisis comparativo de encuestas de satisfacción de usuarios después de la capacitación (de ser aplicable), los cuales se obtienen a partir de “Formularios de Evaluación de Eventos de Capacitación o Entrenamiento” (ver anexo N° 5), y forma parte de la evaluación de capacitación a nivel de reacción de los beneficiarios.

8.6.5. La evaluación del Plan de Desarrollo de las Personas 2015, se verificará a través de las siguientes acciones:

- Análisis del Informe anual (Actividades de capacitación, importes en nuevos soles ejecutados, y Personas Capacitadas) por parte del Comité, a fin de identificar fortalezas o debilidades en la ejecución del Plan Anual de Desarrollo de las Personas, e incorporar mejoras en el siguiente PDP Anual, en la sección de lecciones aprendidas.
- Evaluación de los resultados de la revisión por parte del a cargo del titular de la Oficina General de Gestión de las Personas o del especialista a quien delegue obtenidos de los Formularios de Evaluación de Eventos de Capacitación (cuyo detalle se encuentra en el anexo 5) que verifica el nivel de satisfacción de los participantes en los eventos de capacitación.

8.7 PRESUPUESTO

El PDP 2015 a la fecha del presente informe tiene asignados para su ejecución un importe total de S/. 262 089.00 por toda fuente de financiamiento.



9 ANEXO 1: INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR ÓRGANO – FORMULACIÓN DEL PDP 2015

I. FINALIDAD:

Orientar en el desarrollo de los formatos de identificación de necesidad de capacitación, como fuente de información relevante para la formulación del Plan de Desarrollo de las Personas 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.

II. BASE LEGAL:

- 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” y su Fe de Erratas.
- Plan de Desarrollo de las Personas Quinquenal de la Superintendencia Nacional de Salud.

III. ORIENTACIONES GENERALES PARA EL LLENADO DEL ANEXO:

3.1. Justificación de la Necesidad de Capacitación: Deberá considerarse los criterios del siguiente cuadro, asignando la codificación que corresponda, las mismas que no deberán exceder un total de cinco (05). Las justificaciones pueden repetirse dependiendo de la necesidad de capacitación identificada.

Cod. Apoyar objetivos y estrategias	
A1	Capacitación como actividad necesaria para apoyar objetivos y estrategias del órgano.
A2	Lograr la certificación de cargos claves: Asegurar el nivel de desempeño que requieren los ocupantes de cargos claves.
Cod. Brechas de desempeño	
B1	Capacitación como actividad necesaria para cerrar brechas de competencias (conocimiento, destrezas y habilidades) originadas por un cambio, actualización o incorporación de tecnología, metodologías, enfoques, procedimientos, formas de trabajo, herramientas, etc.
B2	Capacitación como actividad necesaria para desarrollar competencias transversales requeridas en el ejercicio de grupos ocupacionales como, por ejemplo: competencias de liderazgo, competencias interpersonales, competencias de gestión, etc.
B3	Capacitación como actividad necesaria para altos potenciales o respaldos en funciones de dirección y/o conducción.
Cod. Cumplir con leyes, normas y regulaciones	
C1	Capacitación como requerimiento o necesidad derivada de instituciones externas que exigen el cumplimiento de leyes, normas, regulaciones, estándares, etc.

Fuente: Oficina General de Personas

3.2. Resultados Esperados: Especificar qué es lo que se pretende lograr con la atención de la necesidad de capacitación (NC).



3.3. Priorización de la Necesidad de Capacitación (NC): Numerar la importancia de la atención de la necesidad de capacitación, deberá seguir un orden de gradualidad que va del 01 al 05 (Mayor prioridad = 1 ... Menor Prioridad = 5), las cuales no deberán repetirse.

3.4. Modalidad de Capacitación: Se deberá indicar si la necesidad de capacitación se trata de un diplomado, curso, taller, seminario u otros.

3.5. Área de Capacitación: Identificar si la necesidad de capacitación está referida a finanzas, logística, legal, contabilidad, auditoría, administración, informática, estadística, integración institucional, supervisión, competencias específicas (técnicas de comunicación, habilidades directivas, servicio al cliente, negociación y manejo del conflictos) u otros.

3.6. Propuesta de denominación de la acción de capacitación: Referencialmente, colocar el nombre de la propuesta de capacitación.

3.7. Periodo de Ejecución de la Capacitación: Se trata de la programación a lo largo del año fiscal 2015, para lo cual se deberá identificar el trimestre de ejecución.

3.8. Nombres de Participantes: Detallar los nombres de los beneficiarios de las necesidades de capacitación identificadas, esto deberá guardar correspondencia con la naturaleza de sus funciones.

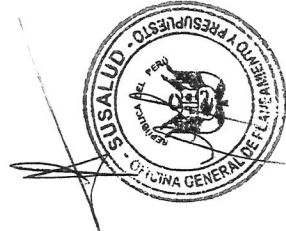
3.9. Propuesta de Instituciones: Sugerir hasta dos (02) instituciones académicas para la realización de la capacitación.





10 ANEXO 2: FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

N°	Justificación de la Necesidad de Capacitación (Asignar el Cod. Del Cuadro del Numeral 3-1.)	Resultados esperados	Priorización de la NC	Modalidad de capacitación	Área de Capacitación	Propuesta de denominación de la acción de capacitación	Naturaleza Temática por NC (Marcar con un check)			Período de Ejecución de la Capacitación (Marcar con un check)												
							Desarrollo Humano (Orientados a la mejora continua de la calidad del Recurso Humano en lo referente a sus características y habilidades personales)	Gestión (Orientados a desarrollar conocimiento y habilidades para el uso eficiente de herramientas de gestión)	Técnico (Orientados a desarrollar conocimiento y habilidades en las diversas actividades operativas y de soporte)	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE									
1																						
2																						
3																						

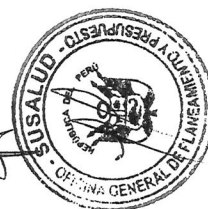


11 ANEXO 3: PROGRAMACIÓN DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN

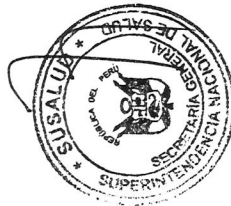
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
N°	Tipo de acción de capacitación Curso, taller, seminario, maestría, etc.	Nombre de la acción de capacitación	Nivel individual, grupal, desempeño o organizacional	Descripción de la aplicación de la acción de capacitación	Tipo de requerimiento de capacitación Cierre de brechas, cumplir con normas, apoyar objetivos estratégicos	No. De personas a capacitar	Área, departamento, gerencia	Inversión por acción de capacitación	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	Modalidad: Virtual, presencial, semi-presencial

CON DISPONIBILIDAD:

1	CURSO TALLER	FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA LA SUPERVISIÓN Y ACREDITACIÓN	ORGANIZACIONAL	Fortalecer los conocimientos y prácticas entorno al proceso de supervisión y acreditación, que conforman procesos misionales de la entidad.	A1	30	ISIPRESS	S/. 30,000.00	X				Presencial
2	PASANTIA	PASANTÍAS Y TALLERES SOBRE SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y ACREDITACIÓN	ORGANIZACIONAL	Participar en pasantías y talleres sobre sistemas de supervisión y acreditación de prestadores de servicios de salud	A1	2	ISIPRESS	S/. 56,400.00		X			Presencial
3	PASANTIA	PASANTÍAS INTERNACIONALES SOBRE SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO	ORGANIZACIONAL	Participar en Pasantías internacionales sobre sistemas de Aseguramiento que permitan retroalimentar las acciones de supervisión basado en riesgos	A1	5	ISIAFAS	S/. 38,960.00			X		Presencial
4	CURSO-TALLER	CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ORGANIZACIONAL	Conocer las estrategias de servicio de calidad y las importantes mejoras en la formación personal para el aumento del rendimiento profesional relacionado con la atención al cliente y/o usuario.	A1	30	IPROT	S/. 4229.00	X				Presencial
5	CURSO TALLER	NEGOCIACION Y MANEJO DE CONFLICTOS	DESEMPEÑO	Proporcionar un conjunto de criterios y herramientas orientadas al manejo efectivo de los conflictos, desde la perspectiva de la consideración y la búsqueda de soluciones satisfactorias.	B2	20	IPROT-CECONAR	S/. 30,000.00			X		Presencial
6	CURSO	YELLOW BELT	DESEMPEÑO	Formar profesionales capaces de contribuir a la competitividad de las organizaciones, brindando soluciones efectivas y contribuyendo a la toma de decisiones basada en datos estadísticos.	B2	35	ISIPRESS-ISIAFAS	S/. 35,000.00				X	Presencial

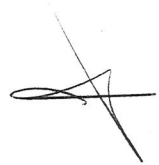


7	CURSO	GESTION DEL RIESGO	DESEMPEÑO NO	Dotar de técnicas que permitan realizar análisis complejos, para aprovechar las diferentes fuentes de datos disponibles en la búsqueda de patrones, jerarquías o modelos de riesgo a fin de reducir la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la institución.	A1	TRANSVERSAL	TRANSVERSA	S/. 30,000.00	X				Presencial
8	DIPLOMADO	GESTION PUBLICA MODERNA	DESEMPEÑO NO	Fortalecer conocimientos en temas relacionados al ámbito de la gestión pública, a fin de contribuir efectiva y eficientemente en la gestión de los procesos relacionados a presupuesto, planificación, modernización de la gestión pública, gestión financiera, gestión logística, gestión de las personas, entre otros, con el objeto de dar respuesta asertiva a retos y necesidades de su proceso de desarrollo económico y social.	A1	TRANSVERSAL	TRANSVERSA	S/. 28,500.00	X				Presencial
9	CURSO	ASISTENTES DE GESTION Y LAS NUEVAS TENDENCIAS ADMINISTRATIVAS	DESEMPEÑO NO	Fortalecer capacidades de las Asistentes de Gestión de la entidad en relación a las nuevas herramientas para desempeñar este importante rol dentro de SUSALUD.	B2	15	TRANSVERSA	S/. 9,000.00	X				Presencial
10	CURSO	METODOLOGÍA RIA - ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO	DESEMPEÑO NO	Capacitar a los participantes para producir y utilizar la RIA en el proceso de toma de decisiones, y mostrar los requisitos, los métodos y las técnicas especializadas más actuales para realizar una RIA de alta calidad.	A1	15	INA	SC					Presencial
11	CURSO	ARGUMENTACION JURIDICA	DESEMPEÑO NO	Emisión de informes y resoluciones de contenido jurídico con consistencia y debidamente sustentados	A1 - B1	40	TRANSVERSA	SC	X				Presencial
12	CURSO	GESTION POR PROCESOS	DESEMPEÑO NO	Favorecer en el análisis de los procesos de la organización para el planteamiento de mejoras Fortalecer la aplicación del enfoque simultaneo del control gubernamental	A1	7	OCI-CECONAR	SC	X	X			Presencial
13	CURSO-TALLER	ETICA EN LA FUNCION PUBLICA	DESEMPEÑO NO	Lograr que los servidores públicos de SUSALUD fortalezcan sus capacidades sobre la aplicación de la ética y las buenas prácticas en su función.	A1, B2	Todo el Personal	TRANSVERSA	SC	X				Presencial
							TOTAL CON FINANCIAMIENTO	S/. 262,085.00					



PENDIENTES DE FINANCIAMIENTO:

14	CURSO	CONTRATACIONES DEL ESTADO	DESEMPEÑO NO	Que el personal conozca las normas, procedimiento y herramientas logísticas con la finalidad de contribuir en las metas y objetivos institucionales con una eficiente gestión logística.	A1, A2, B1, B2, B3, C1	6	OGA-OCI	S/. 6,000.00	X	X	Presencial
15	CURSO	PUBLICIDAD Y MARKETING DIGITAL	DESEMPEÑO NO	Redes sociales	Manejo de plataforma de Redes sociales	2	OFICOR	S/. 3,000.00		X	Presencial
16	CURSO	GESTION DEL CAMBIO: CONSTRUCCION DE ESCENARIOS	DESEMPEÑO NO	Los participantes están en capacidad para construir escenarios de futuro, seleccionar las estrategias, establecer metas, asignar recursos, así como el hacer uso de la tecnología de la información, como instrumentos indispensables para la Gestión Estratégica de la IPROM.	A1	13	IPROM	S/. 3,000.00	X		Presencial
17	CURSO	GESTION O ADMINISTRACION DE PROYECTOS	DESEMPEÑO NO	Fortalecer competencias para la administración y gestión de proyectos.	A1, B1, B2, C1	11	IID	S/. 11,500.00	X	X	Presencial
18	CURSO	GESTION Y EVALUACION DE DESEMPEÑO	DESEMPEÑO NO	Lograr diseñar e implantar con éxito sistemas de gestión de puestos y de evaluación del desempeño de acuerdo con los requerimientos y exigencias necesarias que precisan las personas para el logro de los objetivos de la organización.	A1, B1	2	OGPER	S/. 3,000.00	X		Presencial
19	TALLER	DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS O GERENCIALES	DESEMPEÑO NO	Preparar a servidores a asumir posiciones de nivel más elevado, lo que lleva a que aumente el nivel de talento gerencial.	B3, B2	36	TRANSVERSA L	S/. 10,500.00	X		Presencial
20	CURSO	DERECHO ADMINISTRATIVO	DESEMPEÑO NO	Fortalecer los análisis y evaluaciones de control respecto al marco jurídico aplicable a los procedimientos administrativos	A1	6	OCI/O GAJ	S/. 7,200.00	X	X	Presencial
21	CURSO-TALLER	SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACION FINANCIERA (SIAF)	DESEMPEÑO NO	Conocer el manejo y aplicación del SIAF como herramienta de Gestión Administrativa y Financiera del Estado; para el desarrollo de las supervisiones a instituciones públicas.	B1	5	ISIAFAS	S/. 2,500.00	X		Presencial
22	PASANTIA	PASANTÍAS Y TALLERES SOBRE SISTEMAS DE PROMOCION Y PROTECCION DE DERECHOS EN SALUD	ORGANIZACIONAL	Participar en pasantía internacional a fin de conocer experiencias sobre sistemas de promoción y/o protección de derechos en salud.	A1	1	SADERECHOS	S/. 20,000.00		X	Presencial
TOTAL SUJETO A DISPONIBILIDAD								S/. 66,700.00			




LEYENDA:

SC: Sin Costo
Tipo de requerimiento de capacitación:

APOYAR OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	
Cod.	
A1	Capacitación como actividad necesaria para apoyar objetivos y estrategias del órgano.
A2	Lograr la certificación de cargos claves: Asegurar el nivel de desempeño que requieren los ocupantes de cargos claves.
BRECHAS DE DESEMPEÑO	
B1	Capacitación como actividad necesaria para cerrar brechas de competencias (conocimiento, destrezas y habilidades) originadas por un cambio, actualización o incorporación de tecnología, metodologías, enfoques, procedimientos, formas de trabajo, herramientas, etc.
B2	Capacitación como actividad necesaria para desarrollar competencias transversales requeridas en el ejercicio de grupos ocupacionales como, por ejemplo: competencias de liderazgo, competencias interpersonales, competencias de gestión, etc.
B3	Capacitación como actividad necesaria para altos potenciales o respaldos en funciones de dirección y/o conducción.
CUMPLIR CON LEYES, NORMAS Y REGULACIONES	
Cod.	
C1	Capacitación como requerimiento o necesidad derivada de instituciones externas que exigen el cumplimiento de leyes, normas, regulaciones, estándares, etc.

