

Informe de postulación

A. Información básica

Título de la postulación: Evaluación de servidores públicos: el Diagnóstico de Conocimientos
1. Nombre de la institución que postula: Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
2. Departamento, provincia, distrito: Lima – Lima – Jesús María
3. Nombre de la categoría a la que postula: Sistemas de Gestión Interna

B. Resumen de la postulación

1. Hoja resumen:

El sector público gasta anualmente más de 300 millones de nuevos soles en capacitación, hecho que evidencia una preocupación por la formación de las personas al servicio del Estado. Sin embargo, este gasto se hace sin previamente identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos. Es decir, se gastan recursos sin antes haber respondido a dos preguntas básicas: ¿a quiénes capacitar?, ¿en qué se deben capacitar?

En noviembre del 2009, la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR inició el desarrollo de evaluaciones masivas de conocimientos a los servidores públicos que trabajan en los diferentes sistemas administrativos del Estado, para identificar en qué necesitan capacitarse.

Esta evaluación, denominada Diagnóstico de Conocimientos, tiene como objetivo medir las brechas de conocimientos de los servidores públicos; es decir, la diferencia entre “lo que deben saber” para cumplir sus funciones y lo que actualmente saben. Este resultado es un insumo clave para adecuar las estrategias de capacitación a las necesidades que se identifiquen, volviendo más eficiente el gasto público y mejorando la percepción ciudadana del sector público.

El Diagnóstico de Conocimientos busca evaluar objetivamente los conocimientos de las personas que desempeñaran funciones similares en puestos análogos en los tres niveles de gobierno, bajo las mismas condiciones:

- Prueba virtual
- Acceso remoto
- Misma duración
- Preguntas adaptadas al quehacer diario

A la fecha, se han finalizado las evaluaciones de los sistemas de inversión y compras públicas. Para el primer caso se identificaron necesidades de conocimientos de 2,247 operadores, mientras que para contrataciones las de un total de 2,832. Estas 5,079 personas se sometieron a las pruebas estandarizadas de alternativa múltiple sobre sus sistemas respectivos por 60 minutos y recibieron, 30 minutos después de cerradas las pruebas, un correo electrónico a través del cual SERVIR les informó acerca de las áreas específicas de conocimiento en las cuales requieren capacitación. Adicionalmente, en el portal web de la institución se dispusieron dos herramientas interactivas para los ciudadanos: por un lado, los interesados podían visualizar mapas con los resultados consolidados por sector y área geográfica y, por el otro, podían desarrollar pruebas que sorteaban las mismas preguntas para descubrir cuánto conocen sobre el sistema de inversión pública por ejemplo (1,833 casos a la fecha).

La modalidad y el alcance de las evaluaciones de conocimientos han contribuido a que los servidores públicos modificaran sus percepciones negativas de la “evaluación”, generalmente asociada a despidos masivos, para pasar a asumirla como una herramienta que contribuye a la mejora personal y, con ello, al desarrollo de actividades de manera más efectiva. Ello se manifiesta no sólo en los resultados de una encuesta de percepción realizada por SERVIR, sino también en el registro de casos de servidores que, incluso, viajaron voluntariamente a provincias vecinas para realizar sus pruebas, tan solo por la motivación de obtener resultados sobre sus competencias.

El Diagnóstico de Conocimientos ha motivado solicitudes para que el instrumento sea usado para los procesos de selección de personal de otras entidades públicas, evidenciándose la comprensión de la evaluación como una oportunidad, en vez de como una amenaza. Asimismo, la socialización de los resultados de esta experiencia ha derivado en ponencias en eventos internacionales, como el congreso anual organizado

por el CLAD, y ha sido presentada a solicitud de las contrapartes de inversiones públicas en países como Argentina, Uruguay y Paraguay.

El Diagnóstico de Conocimientos ha demostrado que cuando se consideran cuidadosamente las ideas y las percepciones de la ciudadanía, los funcionarios públicos, los tecnócratas y las autoridades políticas, pueden diseñarse y ejecutarse mecanismos de evaluación que satisfagan las expectativas creadas sin necesidad de distorsionar la finalidad para los que fueron creados: evaluar para mejorar.

2. Impacto alcanzado:

Antes	Después
<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de un registro nacional de personas que trabajan temas de inversión y compras en el Estado 	<ul style="list-style-type: none"> 7,196 personas censadas (DNI, nombre, edad, sexo, centro de labores, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de evaluaciones a nivel nacional para las personas que prestan servicios a los sistemas administrativos del Estado. 	<ul style="list-style-type: none"> 5,079 personas de los sistemas administrativos de inversión y compras evaluadas, y 1,833 ciudadanos evaluados.
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de perfiles por competencias en los sistemas administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de perfiles por competencias para 5 puestos tipo identificados en el sistema de inversiones: evaluador, formulador, responsable de oficina de programación de inversiones (OPI), responsable de unidad formuladora (UF) y coordinador de asistencia técnica (CAT). Además, estos perfiles se han calibrado y validado por los 3 niveles de gobierno.
<ul style="list-style-type: none"> Empleo de mecanismos tradicionales para la evaluación de personas al servicio del Estado (papel y lápiz) y exposición a los riesgos de filtración de las pruebas. 	<ul style="list-style-type: none"> Empleo de las TIC para la realización de 7 fechas de exámenes de conocimientos virtuales de acceso remoto para las personas al servicio del SNIP y 6 fechas para aquéllos encargados de las contrataciones en el Estado. Los exámenes podían ser monitoreados por los responsables del equipo incluso desde un blackberry.
<ul style="list-style-type: none"> Publicación de los resultados de las evaluaciones en el Estado causa malestar entre los evaluados por la lentitud del proceso y recelo por la desconfianza en el mecanismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de los resultados de las pruebas de conocimientos se hacía efectiva 30 minutos después de finalizada la evaluación, haciendo uso de un algoritmo inteligente.
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos, funcionarios públicos, autoridades políticas emitían opiniones sobre el rendimiento de las personas responsables de compras e inversión en el Estado, basándose exclusivamente en juicios de valor. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de los resultados consolidados de las pruebas de conocimientos para SNIP y OSCE según nivel de gobierno y departamento, a través de mapas virtuales colgados en el portal web de SERVIR, otorga objetividad a los comentarios.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de consideración de las reales necesidades de capacitación para la adquisición de capacitación en temas de inversión o contrataciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una herramienta de gestión para la planificación de la capacitación, el Diagnóstico de Conocimientos, a través de la información sobre “quién necesita qué tipo de capacitación”.

Anexos

Anexo1

Tríptico utilizado para el Diagnóstico de Conocimientos SNIP



Diagnóstico de conocimientos de las personas que prestan servicios en el Sistema Nacional de Inversión Pública
Para saber en qué debemos capacitarnos

Autoridad Nacional del Servicio Civil
servir
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

Identificar puestos tipo y registrar a las personas que prestan servicios en el SNIP + Diseño de prueba de conocimientos → Aplicar prueba de conocimientos + Identificar brecha de conocimientos → Optimizar estrategias de capacitación

¿Quiénes rendirán la prueba y cuándo?

Grupo	Plazo de envío de "Ficha de Datos"	Inicio de la Inscripción Individual	Fin de la Inscripción Individual	Fecha de la Prueba
1. Formuladores y Evaluadores del Gobierno Nacional	23 octubre 2009	11 noviembre 2009	18 enero 2010	26 enero 2010
2. Prueba de Resúmenes para Responsables de OPI y Responsables de UF del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Municipalidades Incorporadas en el PPIP	23 octubre 2009	11 noviembre 2009	18 enero 2010	28 enero 2010
3. Formuladores y Evaluadores de los Gobiernos Regionales	15 enero 2010	11 noviembre 2009	22 febrero 2010	2 marzo 2010**
4. Jefes de OPI y UF, Evaluadores y Formuladores de Gobiernos Locales	15 enero 2010	11 noviembre 2009	22 febrero 2010	4 marzo 2010**

*Anexo 1 de la Directiva IP 001-2009-ANSC/GGCC.
** Fecha modificada debido a periodo de vacaciones dispuesto por la Ley 29465 "Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2010", Art. 17.

¿A qué hora?
De 8:00 a.m. a 9:00 a.m.
La prueba durará sólo una hora.

¿Dónde se rendirá la prueba?
En la entidad donde prestas servicios, ingresando a la página web www.diagnostico-capacidades.gob.pe

Antes de la prueba:
Los temas que formarán parte de la prueba se encuentran disponibles en www.servir.gob.pe
Regístrate en www.diagnostico-capacidades.gob.pe con una cuenta de correo electrónico y desde la computadora donde realizarás la prueba. Verifica que tu computadora cuente con estos requisitos:
• Internet Explorer 6.0 o Firefox 2.0 o superior para PC y Safari 2.0.3 o Firefox 20.0 o superior para Macintosh
• Resolución mínima de pantalla 800x 600
• JavaScript habilitado y Mouse y teclado

El día de la prueba:
Ingresa a www.diagnostico-capacidades.gob.pe a partir de las 7:30 a.m. y comprueba el funcionamiento del sistema. La prueba estará disponible sólo de 8:00 a.m. a 9:00 a.m.

Después de la prueba:
Recibirás los resultados minutos después de las 9:00 a.m. en el correo electrónico que registraste.
Tu institución recibirá la brecha de conocimientos consolidada.

Anexo2

Aplicativo de registro de participantes para la evaluación OSCE

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

servir
HERRAMIENTA DEL PERÚ QUE CRECE

REGISTRO DE PARTICIPANTES DEL DIAGNÓSTICO DE CONOCIMIENTOS

Bienvenido

En este aplicativo en línea usted registrará los datos de todas las personas que, bajo su cargo, se encargan de una, todas o alguna(s) de las fases de las contrataciones en su entidad.

Para ello, ingrese el usuario (DNI) y la clave que le ha sido asignada por SERVIR.

Recuerde que **tiene solo tres días para completar esta información y enviarla**. Usted podrá ingresar cuantas veces sea necesario para agregar información o modificarla durante este plazo.

ACCESO

Usuario (Numero DNI)

Clave

Responda la siguiente pregunta:

+ =

(Por ejemplo: para 2 + 5 ingrese 7)

Ingresar

Paseje Francisco de Zela 150 Piso 10, Jesús María, Lima - Perú.
 Central Telefónica: +51-1-2063370
 Correo: diagnostico@servir.gob.pe

Copyright © 2010 - Autoridad Nacional del Servicio Civil

Anexo3

Cronograma de la prueba de conocimientos SNIP

Sistema Nacional de Inversión Pública

Sistema Nacional de Abastecimiento

Sistema Nacional de Administración Financiera

Sistema Nacional de Inversión Pública

Objetivo

Normativa

Proceso

Prueba Modelic

Resultados

¿Cuánto sabe sobre el SNIP?

Proceso

En este espacio podrá encontrar toda la información que se requirió para la rendición de las pruebas de conocimientos SNIP. Así, tendrá acceso a los perfiles de puestos tipo diseñados, la descripción de los procedimientos necesarios para hacer efectivo el registro de los participantes, las fechas establecidas para la rendición de las pruebas y las áreas temáticas de las evaluaciones abarcarán.

- Perfiles de puestos tipo
- Cronograma de actividades
- Procedimiento para participar
- Áreas temáticas

Cronograma de actividades

Todas las personas que prestan servicios en el Sistema Nacional de Inversión Pública – SNIP rindieron la prueba de conocimientos sujetos al siguiente cronograma:

Grupo	Plazo de envío del ANEXO 1	Inicio de la Inscripción Individual	Fin de la Inscripción Individual	Fecha de la prueba
Formadores y evaluadores del Gobierno Nacional	23/11/2009	11/11/2009	18/01/2010	26/01/2010
Prueba de rezagados para Responsables de OPI y Responsables de UF del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Municipalidades incorporadas en el PNIP.	23/11/2009	11/11/2009	18/01/2010	28/01/2010
Formadores y evaluadores de los Gobiernos Regionales.	15/01/2010	11/11/2009	22/02/2010	02/03/2010
Responsables de OPI y UF, evaluadores y formadores de Gobiernos Locales.	15/01/2010	11/11/2009	22/02/2010	04/03/2010
Última prueba para los rezagados de los tres niveles de gobierno.			16/03/2010	

Cronograma de la prueba de conocimientos OSCE

Cronograma de pruebas de rezagados del Diagnóstico de Conocimientos de las personas encargadas de las contrataciones del Estado

Aquellas personas que no pudieron rendir la prueba en las fechas programadas, tienen la oportunidad de hacerlo de 8:00 a 9:00 am en las siguientes fechas:

Grupo	Nivel de Gobierno	Fecha
Jefes de Oficinas Generales de Administración (o los que hagan sus veces), personas que se desempeñan como jefes y/o responsables, y operadores de todos los Órganos Encargados de las Contrataciones - OEC.	Nacional	16/11/2010
Jefes de Oficinas Generales de Administración (o los que hagan sus veces), personas que se desempeñan como jefes y/o responsables, y operadores de todos los Órganos Encargados de las Contrataciones - OEC.	Regional Local provincial Local distrital	17/11/2010

Cronograma de pruebas de diagnóstico de conocimientos

Grupo	Nivel de Gobierno	Fecha
1. Jefes de Oficinas Generales de Administración o los que hagan sus veces. 2. Todas las personas que se desempeñan como jefes y/o responsables en los Órganos Encargados de las Contrataciones - OEC o en algún área específica de estos órganos.	Nacional	26/10/2010 (nueva fecha)
1. Jefes de Oficinas Generales de Administración o los que hagan sus veces. 2. Todas las personas que se desempeñan como jefes y/o responsables en los Órganos Encargados de las Contrataciones - OEC o en algún área específica de estos órganos.	Regional Local provincial Local distrital	28/10/2010 (nueva fecha)
1. Operadores de todos los Órganos Encargados de las Contrataciones - OEC.	Nivel nacional	03/11/2010
1. Operadores de todos los Órganos Encargados de las Contrataciones - OEC.	Regional Local provincial Local distrital	04/11/2010

- Sólo podrán rendir la prueba las personas que se encuentren registradas y cuenten con un usuario y contraseña.
- Para estos efectos, entiéndase por operadores a las personas que prestan servicios en el OEC de la entidad y que no desempeñan cargos de jefatura.

Anexo4

a) Movilización de Vilcabamba a Quillabamba



Los operadores de SNIP de la Municipalidad de Vilcabamba solicitaron a SERVIR rendir la prueba en la fecha de rezagados con el fin de que ellos puedan viajar a Quillabamba y rendirla allí, debido a que su conexión a internet es muy inestable. Como resultado, los operadores SNIP rindieron la prueba en una cabina pública en Quillabamba en la fecha establecida para rezagados.

b) De paso en Lima



Un operador SNIP que no trabaja en Lima estuvo de comisión en la ciudad y solicitó a SERVIR rendir la prueba en sus instalaciones. Así, el señor en mención rindió la prueba en las oficinas de SERVIR en la fecha que le correspondía.

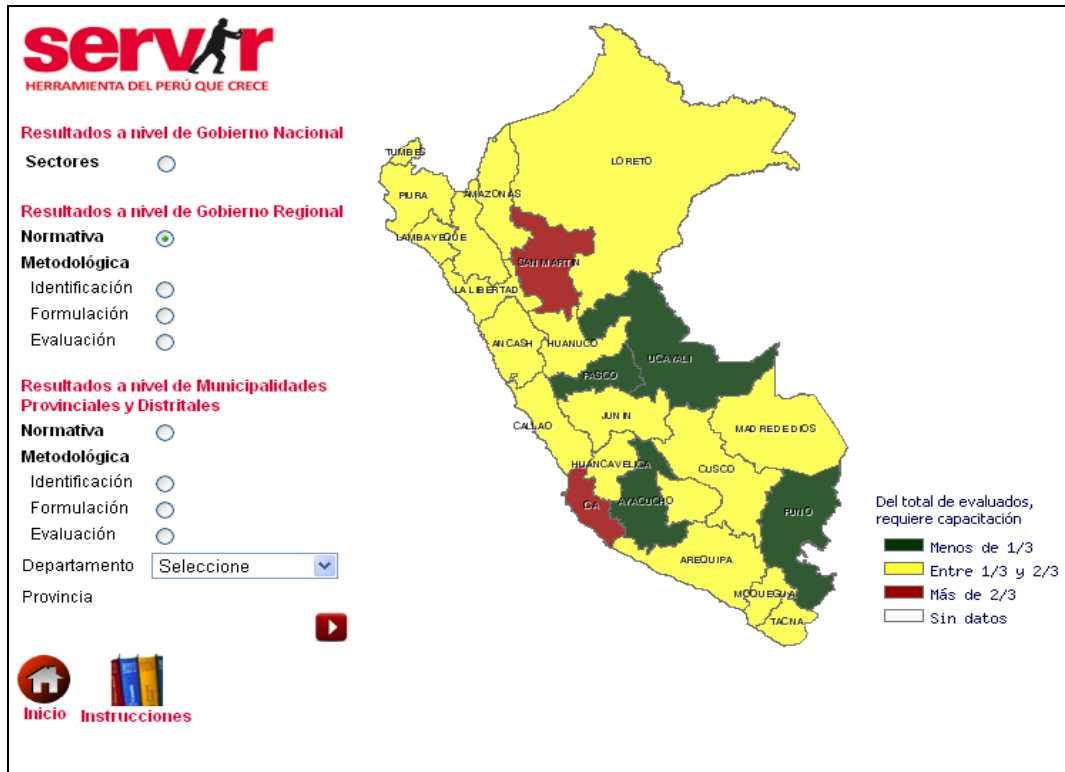
c) Las Coordinaciones de Asistencia Técnica (CAT) en Lima



Los Responsables y Residentes CAT estuvieron en Lima el día de la prueba porque tenían un curso de capacitación. En esta coyuntura, se aprovecharon las instalaciones de la DGPM-MEF para que todos los CAT rindieran la prueba al mismo tiempo.

Anexo5

[Mapa interactivo con los resultados de la evaluación SNIP](#)



[Mapa interactivo con los resultados de la evaluación OSCE](#)

