

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – SERVIR

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024



Oficina de Planeamiento y Presupuesto

2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
LISTA DE ACRÓNIMOS	4
1. POLÍTICA INSTITUCIONAL	5
2. MISIÓN INSTITUCIONAL.....	6
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	7
4. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.....	8
5. RUTA ESTRATÉGICA	13
6. ANEXOS.....	14
• ANEXO 1: MATRIZ DE ARTICULACION DE PLANES (Anexo B-1)	15
• ANEXO 2: MATRIZ DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Anexo B-2).....	16
• ANEXO 3: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES.....	22
• ANEXO 4: GLOSARIO DE TÉRMINOS	44

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), se constituye en la herramienta de gestión que permite desarrollar el conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos estratégicos institucionales y poder cumplir con la misión institucional establecida, contribuyendo así a alcanzar la visión del sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Si bien actualmente se cuenta con un Plan Estratégico Institucional de SERVIR formulado para el periodo 2017-2022, aprobado mediante RPE N° 051-2019-SERVIR/PE, se requiere elaborar un nuevo PEI actualizando estrategias y metas, así como incorporando nuevas estrategias pertinentes. La elaboración del nuevo PEI ha seguido los lineamientos y metodología establecidos en la Guía para el Planeamiento Institucional aprobada con RPCD N° 33-2017/CEPLAN/PCD y modificatorias.

La propuesta del nuevo Plan Estratégico Institucional de SERVIR para el periodo 2021-2024 (PEI de SERVIR 2021-2024) cuenta con la validación de la PCM, comunicada mediante Oficio N° D000022-2020-PCM-OGPES, y de CEPLAN, comunicada mediante Oficio N° D000490-2020-CEPLAN-DNCP.

Con tales consideraciones, el presente documento estructura el PEI de SERVIR 2021-2024 en seis (6) apartados, como a continuación se reseña:

- El primer capítulo contiene la declaración de la política institucional.
- El segundo capítulo contiene la Misión Institucional que describe la razón de ser de SERVIR, la misma que se enfoca en el fortalecimiento del servicio civil con el propósito de servir a las ciudadanas y los ciudadanos.
- El tercer y cuarto capítulos contienen los Objetivos Estratégicos Institucionales (3 de rectoría y 2 de fortalecimiento institucional) y las Acciones Estratégicas Institucionales (11 de rectoría y 4 de fortalecimiento institucional) para el período 2021-2024.
- En el quinto capítulo se describe la ruta estratégica que SERVIR tomará para el logro de sus Objetivos Estratégicos Institucionales en el horizonte temporal del periodo 2021 al 2024, estableciéndose las prioridades para los Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales definidos.
- En el sexto capítulo se muestran los anexos que complementan el contenido del presente Plan, como la Matriz de articulación de planes, la Matriz del Plan Estratégico Institucional, las fichas técnicas de indicadores y el glosario de términos.

LISTA DE ACRÓNIMOS

- AEI : Acción Estratégica Institucional
- CEPLAN : Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
- CPE : Cuadro de Puestos de la Entidad
- ENAP : Escuela Nacional de Administración Pública
- GDCRSC : Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil
- GDGP : Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública
- GDSRH : Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
- GGPP : Gerentes Públicos
- GPGSC : Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil
- SJCI : Subjefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional
- LSC : Ley del Servicio Civil
- OAJ : Oficina de Asesoría Jurídica
- OEI : Objetivo Estratégico Institucional
- OGAF : Oficina General de Administración y Finanzas
- OPP : Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- ORH : Oficinas de Recursos Humanos
- PCM : Presidencia del Consejo de Ministros
- PE : Presidencia Ejecutiva
- PEI : Plan Estratégico Institucional
- PESEM : Plan Estratégico Sectorial Multianual
- PGG : Política General de Gobierno
- PNMGP : Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- POI : Plan Operativo Institucional
- SERVIR : Autoridad Nacional del Servicio Civil
- SAGRH : Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos
- TSC : Tribunal del Servicio Civil

1. POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, está comprometida con la modernización de la función pública y el fortalecimiento integral y continuo del servicio civil en las entidades públicas, a fin de brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

SERVIR desarrolla una gestión moderna y transparente, orientada hacia resultados, basados en evidencia y con enfoque de inclusión, que promuevan el acceso equitativo al servicio civil y la eficacia en las intervenciones públicas. Asimismo, promueve que sus servidores se desempeñen con eficiencia e integridad.

Para su intervención SERVIR establece los siguientes lineamientos de gestión:

- Fortalecer la rectoría. Implica el desarrollo regulatorio de los subsistemas más críticos del sistema de gestión de recursos humanos, con herramientas ad-hoc para gobiernos subnacionales, sustentados en un enfoque estratégico y sistémico de gestión de las personas, sobre la base de la evidencia.
- Garantizar la implementación de la Ley del Servicio Civil. Parte de la simplificación del proceso de tránsito al régimen del servicio civil, sobre la base del conocimiento generado con las entidades que ya han transitado.
- Fortalecer la gestión institucional. Se sustenta en el reclutamiento de personal idóneo para SERVIR; el uso intensivo de herramientas tecnológicas para ampliar la cobertura de servicios en la lógica de gobierno digital; y, la promoción de una cultura organizacional horizontal que propicie el buen clima laboral.

Además, SERVIR orienta su trabajo en base a los siguientes valores institucionales¹:

- *Vocación de servicio.* Brindamos atención a los demás como si fuera para nosotros mismos, inspirado en nuestro proyecto de vida laboral. Actuamos con disposición para satisfacer las necesidades e intereses de nuestros usuarios.
- *Responsabilidad.* Trabajamos comprometidos, buscando que prevalezca el bien común, reconocemos y aceptamos las consecuencias de nuestros actos.
- *Excelencia.* Realizamos nuestro trabajo con esmero, de manera adecuada y oportuna. Cuidamos los detalles de cada una de las tareas encomendadas.
- *Respeto.* Practicamos la tolerancia hacia las opiniones o prácticas de los demás; así como el reconocimiento, equidad (incluyendo la equidad de género), y equilibrio entre la vida personal y laboral, de modo que garanticen la no discriminación de las personas.

¹ Aprobados con RPE N° 190-2013-SERVIR/PE

2. MISIÓN INSTITUCIONAL

La misión de SERVIR está establecida a partir de las competencias y funciones establecidas por ley. Asimismo, en su calidad de entidad adscrita al sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), la misión de SERVIR se enmarca en la visión sectorial y se articula al plan estratégico del mismo sector.

En cuanto a los mandatos de ley, el artículo 1º del Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, Rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, modificado por Decreto Legislativo N° 1450, establece que:

Artículo 1º.- Finalidad

La presente norma tiene por finalidad crear la Autoridad Nacional del Servicio Civil –en lo sucesivo, la Autoridad– como organismo técnico especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del servicio civil.

De otro lado, en el artículo 5º de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil se define:

Artículo 5º.- Autoridad Nacional del Servicio Civil

La Autoridad Nacional del Servicio Civil, en adelante SERVIR, formula la política nacional del Servicio Civil, ejerce la rectoría del sistema y resuelve las controversias de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo 1023 y sus normas modificatorias, garantizando desde su elección como órgano técnico su autonomía, profesionalismo e imparcialidad.

En lo que concierne a la articulación sectorial, el Plan Estratégico Sectorial Multianual de la Presidencia del Consejo de Ministros (PESEM-PCM), formulado para el periodo 2016-2020, fue aprobado mediante Resolución Ministerial N° 289-2015-PCM, considerando en su marco estratégico la visión sectorial siguiente:

Visión del sector PCM

Ministerio que promueve el cambio, para contar con un Estado moderno, articulado y descentralizado, generando la confianza en la población e incremento de la competitividad.

En el mismo marco del PESEM-PCM vigente se puede identificar que SERVIR contribuye al Objetivo Estratégico Sectorial N° 3² y es responsable de la Acción Estratégica Sectorial N° 3.3, acción que será medida a través del Índice de Desarrollo del Servicio Civil.

OES 3. Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas

AES 3.3 Desarrollar el servicio civil meritocrático en la gestión pública

En este contexto, se mide la calidad del servicio civil a través de su eficiencia, consistencia estructural, mérito, capacidad funcional y capacidad integradora, reflejando el nivel de maduración del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.

² La implementación de la mejora de la administración pública implica tender a que todas las entidades públicas, sean más eficaces y eficientes.

De esta manera, con los encargos conferidos por Ley y la articulación correspondiente a los objetivos y acciones estratégicas sectoriales, SERVIR plantea en estos términos su misión:

“Fortalecer el servicio civil en las entidades públicas para servir a las ciudadanas y los ciudadanos, de manera integral y continua”

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Los objetivos estratégicos institucionales de SERVIR están definidos para contribuir a que las entidades públicas alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, promoviendo el desarrollo de las personas que lo integran. Es decir, se orientan al logro de los objetivos estratégicos sectoriales establecidos en el PESEM-PCM vigente.

De esta forma, los objetivos estratégicos institucionales de SERVIR siguen una lógica de causalidad que guardan correspondencia con los factores asociados a la acción estratégica sectorial a la que se alinea.

En el marco de la cadena de valor público orientado al logro de resultados de SERVIR y teniendo el encargo de reformar el servicio civil, se priorizan cinco (05) objetivos estratégicos institucionales para llevar a cabo la misión institucional, como se describe a continuación:

Objetivos Estratégicos Institucionales del PEI 2021-2024 de SERVIR

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Indicador OEI
OEI 1: Promover la transparencia en el acceso al servicio civil en las entidades públicas	Porcentaje de entidades que difunden sus convocatorias de selección de personal en el portal Talento Perú
OEI 2: Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas con Resolución de Inicio para el tránsito a la LSC, que inician los procesos de selección de personal en el marco del nuevo régimen
OEI 3: Fortalecer capacidades para el servicio civil en los tres niveles de gobierno	Porcentaje de participantes que culminan exitosamente las acciones de capacitación dirigidas a los tres niveles de gobierno
OEI 4: Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	Índice de fortalecimiento de gestión institucional
OEI 5: Desarrollar la gestión de riesgo de desastres en SERVIR	Porcentaje de implementación de los procesos de la gestión de riesgo de desastres

A continuación, se precisan los alcances de los objetivos estratégicos institucionales del PEI 2021-2024 de SERVIR:

- ***OEI 1: Promover el acceso equitativo al servicio civil en las entidades públicas***

Las entidades públicas podrán acceder de manera equitativa al servicio civil a partir del desarrollo e implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH). Este Sistema consta de 7 procesos y 23 subprocesos. SERVIR, desde su rol rector, se encarga del desarrollo normativo y busca asegurar, a través de la orientación, asistencia técnica, supervisión a las entidades de los tres niveles de gobierno y resolución de controversias en temática laboral, la adecuada implementación SAGRH.

Es especialmente importante el subproceso de Selección ya que es la entrada al servicio público. Por ello, debe desarrollarse con total transparencia para asegurar la meritocracia.

- ***OEI 2: Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas***

SERVIR promueve la instauración de un nuevo régimen del servicio civil basado en la meritocracia, a través de la implementación de la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil. De esta manera, SERVIR establece los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y brinda la asistencia técnica necesaria para completar las etapas del proceso de tránsito hacia el nuevo régimen.

- ***OEI 3: Fortalecer capacidades para el servicio civil en los tres niveles de gobierno***

El régimen del servicio civil busca contar con servidores profesionalizados, brindando capacitaciones y oportunidades para mejorar su formación profesional, con el propósito de contribuir a la mejora de los servicios que el Estado entrega a los ciudadanos. Así, la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) desarrolla cursos y programas pertinentes a las funciones de los servidores públicos, en tanto que el Programa Piloto de Crédito-Beca “Reto Excelencia”, financia estudios de postgrado en las mejores universidades del extranjero.

- ***OEI 4: Fortalecer la gestión institucional de SERVIR***

El cumplimiento de los objetivos misionales se basa en una gestión institucional consolidada. Por ello, se debe fortalecer la implementación de los pilares centrales y ejes transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) y de los demás sistemas administrativos.

- ***OEI 5: Desarrollar la gestión de riesgo de desastres en SERVIR***

Es necesario gestionar el riesgo de desastres ya que los peligros y su potencial dañino siempre están presentes en el desarrollo de las acciones y actividades a mediano y largo plazo. Por ello, se plantea desarrollar la capacidad de respuesta inmediata en los servidores de la entidad, así como asegurar la continuidad operativa de los procesos críticos de SERVIR.

4. ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Para lograr los objetivos estratégicos institucionales del PEI 2021-2024 de SERVIR, se han determinado once (11) acciones estratégicas institucionales de tipo I y cuatro (04) acciones estratégicas de tipo II³, las que a continuación se detallan:

³ Según la Guía para el Planeamiento Institucional existen dos (02) tipos de acciones estratégicas institucionales: (1) Asociadas a OEI Tipo I: bienes o servicios finales entregados a usuarios externos a la entidad; (2) Asociadas a OEI Tipo II: bienes o servicios intermedios entregados a usuarios internos de la entidad. Estas AEI contribuyen a la producción de bienes o servicios finales.

Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) de SERVIR

OEI	Acción Estratégica Institucional (AEI)	Indicadores AEI
OEI 1: Promover la transparencia en el acceso al servicio civil en las entidades públicas	AEI 1.1: Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas	Número de Instrumentos normativos del SAGRH, desarrollados
	AEI 1.2: Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas	Número de Proyectos normativos que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, desarrollados
	AEI 1.3: Supervisión continua sobre el cumplimiento de las normas del SAGRH, realizada a las entidades públicas	Porcentaje de expedientes de supervisión con recomendaciones remitidas a entidades públicas sobre el número de denuncias recibidas en el año fiscal
	AEI 1.4: Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y sus servidores	Porcentaje de Recursos de apelación admitidos, resueltos por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores
	AEI 1.5: Atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas de manera oportuna para las entidades públicas, servidores civiles y ciudadanía en general	Porcentaje de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas
OEI 2: Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas	AEI 2.1: Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil aprobados para las entidades públicas	Número de Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil, desarrollados para las entidades públicas
	AEI 2.2: Asistencia técnica permanente sobre el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada a las entidades públicas	Porcentaje de Entidades públicas que reciben asistencias técnicas para el tránsito a la Ley del Servicio Civil
	AEI 2.3: Puestos directivos cubiertos en base a procesos de selección meritocrática, para las entidades públicas	Porcentaje de directivos públicos seleccionados meritocráticamente mediante procesos de selección en los que interviene SERVIR Número de gerentes públicos asignados a entidades públicas solicitantes
	AEI 2.4: Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas de manera articulada	Porcentaje de entidades que implementan el Subsistema de Gestión del Rendimiento y el Proceso de Capacitación de manera articulada
OEI 3: Fortalecer capacidades para el servicio civil en los tres niveles de gobierno	AEI 3.1: Oferta académica especializada para el fortalecimiento de capacidades en administración y gestión pública de los servidores civiles	Número de participantes que culminan exitosamente las acciones de capacitación
	AEI 3.2: Programa “Reto Excelencia” brindado de manera pertinente para la mejora de la formación profesional del servicio civil	Porcentaje de prestatarios del Programa “Reto Excelencia” que culminaron sus estudios de postgrado y que laboran en entidades del Estado
OEI 4: Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	AEI 4.1: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública consolidada en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios	Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios

OEI	Acción Estratégica Institucional (AEI)	Indicadores AEI
	AEI 4.2: Sistemas administrativos fortalecidos en SERVIR	Porcentaje de sistemas administrativos fortalecidos
OEI 5: Desarrollar la gestión de riesgo de desastres en SERVIR	AEI 5.1: Plan de continuidad operativa implementado en SERVIR	Porcentaje de implementación del Plan de Continuidad Operativa de SERVIR
	AEI 5.2: Capacidad de respuesta ante emergencias y desastres desarrollada, en los servidores de SERVIR	Porcentaje de servidores que han fortalecido su capacidad de respuesta ante emergencias y desastres

A continuación, se precisan los alcances de las acciones estratégicas institucionales del PEI 2021-2024 de SERVIR:

- AEI 1.1: Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas**
SERVIR se encarga de ofrecer la normativa y otras herramientas necesarias del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH) a las entidades para guiarlas en la implementación de los procesos y subprocesos del sistema. Este comprende los siguientes 23 subprocesos: 1) Estrategias, políticas y procedimientos, 2) Planificación de RRHH, 3) Diseño de puestos, 4) Administración de puestos, 5) Selección, 6) Vinculación, 7) Inducción, 8) Periodo de prueba, 9) Administración de legajos, 10) Control de asistencia, 11) Desplazamiento, 12) Procedimientos disciplinarios, 13) Desvinculación, 14) Evaluación del desempeño, 15) Administración de compensaciones, 16) Administración de pensiones, 17) Capacitación, 18) Progresión en la carrera, 19) Relaciones laborales individuales y colectivas, 20) Seguridad y salud en el trabajo, 21) Bienestar social, 22) Cultura y clima laboral y 23) Comunicación interna.
- AEI 1.2: Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas**
Esta acción estratégica permite incorporar en aquellos enfoques transversales (género, interculturalidad, personas con discapacidad, etc.) el componente meritocrático, promoviendo una mejor empleabilidad en las entidades públicas durante la implementación de los procesos del SAGRH. Asimismo, está alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible formulados por los Estados Miembros de la ONU: Objetivo 5 “Igualdad de Género” (5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública; 5.c Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles); Objetivo 8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico” (8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor); Objetivo 10 “Reducción de las Desigualdades” (10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición; 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto).
La normativa que resulte aprobada es desarrollada en coordinación con los sectores correspondientes.
- AEI 1.3: Supervisión continua sobre el cumplimiento de las normas del SAGRH, realizada a las entidades públicas**
SERVIR efectúa supervisiones a las entidades a fin de verificar el correcto cumplimiento de la normativa del SAGRH. A partir de los hallazgos, se comunica a las entidades las recomendaciones

o medidas correctivas, en caso se hayan encontrado inconsistencias en cuanto a cumplimiento de las normas.

- ***AEI 1.4: Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y sus servidores***

Los recursos de apelación derivados de las controversias presentadas al interior del SAGRH entre las entidades y los servidores son resueltos por el Tribunal del Servicio Civil (TSC), última instancia administrativa. Las materias en controversia que son atendidas son: acceso al servicio civil, régimen disciplinario, evaluación y progresión en la carrera, y terminación de la relación de trabajo.

La resolución de recursos de apelación que efectúa el Tribunal del Servicio Civil permite resolver, con independencia técnica, e imparcialidad las controversias presentadas, garantizando la adecuada aplicación del marco legal y la protección de los derechos de los trabajadores.

- ***AEI 1.5: Atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas de manera oportuna para las entidades públicas, servidores civiles y ciudadanía en general***

La absolución de las consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH permite que ciudadanos y entidades públicas reciban orientación sobre aquellos derechos, obligaciones y aspectos vinculados al SAGRH. Se toma en cuenta a las consultas presentadas de manera formal (escrita) y de manera virtual, a través del Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía - CECI.

- ***AEI 2.1: Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil aprobados para las entidades públicas***

Estos instrumentos normativos permiten que las entidades públicas cuenten con las reglas necesarias para el tránsito al régimen del Servicio Civil, pasando por las 4 etapas siguientes: 1) Inicio de incorporación al proceso de tránsito y preparación de la entidad, 2) Análisis situacional de la entidad, 3) Aplicación de mejoras y 4) Concursos bajo el nuevo régimen.

- ***AEI 2.2: Asistencia técnica permanente sobre el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada a las entidades públicas***

La asistencia técnica es brindada a las entidades públicas en cada etapa del tránsito a fin de concretar la implementación de la Ley del Servicio Civil. La asistencia técnica presenta la operatividad y apoya a las entidades con los productos esperados.

- ***AEI 2.3: Puestos directivos cubiertos en base a procesos de selección meritocrática, para las entidades públicas***

Con este objetivo se busca fomentar la asignación meritocrática en la capa directiva del Estado. De esta manera, SERVIR actúa en dos ámbitos: en la gestión de procesos de selección (en su totalidad o en una parte) de directivos de las entidades públicas y en la asignación de Gerentes Públicos a las entidades, los cuales fueron incluidos al Cuerpo de Gerentes Públicos mediante procesos transparentes y competitivos.

- ***AEI 2.4: Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas de manera articulada***

La gestión de la capacitación y la gestión del rendimiento son modelos que fortalecen la meritocracia en las entidades públicas, pues los servidores capacitados mejoran su desempeño y permite que se reconozca el aporte positivo de los servidores en los objetivos de las entidades.

- **AEI 3.1: Oferta académica especializada para el fortalecimiento de capacidades en administración y gestión pública de los servidores civiles**

La Escuela Nacional de Administración Pública ofrece cursos de capacitación a los servidores públicos, así como programas de formación de directivos, en temas específicos de la administración y gestión pública, con el objetivo de fortalecer y actualizar sus habilidades y conocimientos para un mejor servicio al ciudadano.

- **AEI 3.2: Programa “Reto Excelencia” brindado de manera pertinente para la mejora de la formación profesional del servicio civil**

A través de este Programa se otorgan préstamos a los servidores públicos bajo cualquier régimen o modalidad contractual para financiar sus estudios de maestría y doctorado en universidades del extranjero, bajo la modalidad de crédito beca. La mejora de la formación profesional busca contribuir a un mejor servicio al ciudadano.

- **AEI 4.1: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública consolidada en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios**

Se busca que la implementación de los pilares centrales y ejes transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) fortalezca la gestión institucional efectiva y orientada a resultados, con énfasis en la calidad de servicios. Los pilares centrales son: 1) Implementación del planeamiento estratégico, 2) Implementación del presupuesto por resultados, 3) Implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organizacional, 4) Implementación del servicio civil meritocrático y 5) Implementación de un sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento. Los ejes transversales que se toman son 1) Implementación del gobierno abierto y 2) Implementación del gobierno electrónico.

- **AEI 4.2: Sistemas administrativos fortalecidos en SERVIR**

Esta acción estratégica comprende a los sistemas no considerados en la PNMGP pero que son igual de importantes para la gestión institucional. Estos sistemas administrativos son: 1) Abastecimiento, 2) Tesorería, 3) Contabilidad, 4) Inversión Pública y 5) Control. Asimismo, se incluye también a las acciones de comunicación institucional.

- **AEI 5.1: Plan de continuidad operativa implementado en SERVIR**

La Resolución Ministerial N° 028-2019-PCM aprueba los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno. Estos lineamientos buscan “garantizar que ante un desastre de gran magnitud o cualquier evento que interrumpa prolongadamente las operaciones de las Entidades Públicas, se cuente con una planificación para la continuación de las actividades críticas de su competencia”. Por ello, es necesario contar con un instrumento de gestión que permita la continuidad operativa de las actividades críticas de SERVIR ante la ocurrencia de desastres, hasta lograr la recuperación.

- **AEI 5.2: Capacidad de respuesta ante emergencias y desastres desarrollada, en los servidores de SERVIR**

La estrategia de gestión de riesgo de desastres debe incluir el fortalecimiento y preparación de la capacidad de respuesta inmediata por parte de los servidores, ante la ocurrencia de algún desastre.

5. RUTA ESTRATÉGICA

Con la Ruta Estratégica se establece un orden de prioridad para los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI). A nivel de los OEI se adoptó una escala del 1 al 5, lo cual refleja la relevancia del objetivo de acuerdo con la política institucional y el mandato legal. De esta manera, del 1 al 3 se ubican los objetivos misionales, ubicándose en primer lugar la rectoría de SERVIR, en segundo, el tránsito y, en tercer lugar, el fortalecimiento de capacidades.

A nivel de las AEI también se ha establecido un orden de prioridad dentro de cada OEI, a partir de su contribución para la consecución del objetivo.

Se construye así la ruta estratégica que guiará el accionar de SERVIR.

Análisis de priorización para identificar la Ruta Estratégica

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI 2	Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas	Eje 2, Lin. 2.2	1	AEI 2.1	Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil desarrollados para las entidades públicas	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos , Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil
				2	AEI 2.2	Asistencia técnica permanente sobre el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada a las entidades públicas	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
				3	AEI 2.3	Puestos directivos cubiertos en base a procesos de selección meritocrática, para las entidades públicas	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública
				4	AEI 2.4	Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas de manera articulada	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil
2	OEI 1	Promover la transparencia en el acceso al servicio civil en las entidades públicas	Eje 2, Lin. 2.2	1	AEI 1.1	Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos , Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública
				2	AEI 1.2	Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil,	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil , Gerencia de

Prioridad	OEI		Vinculación con la PGG	Prioridad	AEI		Vinculación con la PGG	UO responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
						para uso de las entidades públicas		Desarrollo de la Gerencia Pública
				3	AEI 1.3	Supervisión continua sobre el cumplimiento de las normas del SAGRH, realizada a las entidades públicas	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
				4	AEI 1.4	Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y sus servidores	Eje 2, Lin. 2.2	Tribunal del Servicio Civil
				5	AEI 1.5	Atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas de manera oportuna para las entidades públicas, servidores civiles y ciudadanía en general	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil
3	OEI 3	Fortalecer capacidades para el servicio civil en los tres niveles de gobierno	Eje 2, Lin. 2.2	1	AEI 3.1	Oferta académica especializada para el fortalecimiento de capacidades en administración y gestión pública de los servidores civiles	Eje 2, Lin. 2.2	Escuela Nacional de Administración Pública
				2	AEI 3.2	Programa "Reto Excelencia" brindado de manera pertinente para la mejora de la formación profesional del servicio civil	Eje 2, Lin. 2.2	Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil
4	OEI 4	Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	Eje 2, Lin. 2.2	1	AEI 4.1	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública consolidada en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios	Eje 2, Lin. 2.2	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
				2	AEI 4.2	Sistemas administrativos fortalecidos en SERVIR	Eje 2, Lin. 2.2	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
5	OEI 5	Desarrollar la gestión de riesgo de desastres en SERVIR	Eje 2, Lin. 2.2	1	AEI 5.1	Plan de continuidad operativa implementado en SERVIR	Eje 2, Lin. 2.2	Oficina General de Administración y Finanzas
				2	AEI 5.2	Capacidad de respuesta ante emergencias y desastres desarrollada, en los servidores de SERVIR	Eje 2, Lin. 2.2	Oficina de Recursos Humanos

6. ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE ARTICULACION DE PLANES (Anexo B-1)

Objetivo Estratégico Sectorial			Acción Estratégica Sectorial			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de relación causal con OES o AES
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OES.03	Mejorar la implementación de la gestión pública para resultados en todas las entidades públicas	Índice de Efectividad Gubernamental	AES.03.03	Desarrollo del servicio civil meritocrático en la gestión pública	Índice de Desarrollo del Servicio Civil	OEI.01	Promover la transparencia en el acceso al servicio civil en las entidades públicas	Porcentaje de entidades que difunden sus convocatorias de selección de personal en el portal Talento Perú	La implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, junto con la culminación de los procesos para el tránsito al régimen del servicio civil, busca garantizar un servicio civil seleccionado meritocráticamente y en donde la gestión de los recursos humanos se orienta hacia la consecución de los grandes objetivos de las entidades. La selección de personal es un proceso crítico, al ser la entrada al servicio público.
						OEI.02	Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas con Resolución de Inicio para el tránsito a la LSC, que inician los procesos de selección de personal en el marco del nuevo régimen	El tránsito hacia el régimen del servicio civil basado en la meritocracia tiene el propósito de contar con profesionales seleccionados en base al mérito y con los perfiles pertinentes a los requerimientos de las funciones. De esta manera se busca que su labor se oriente a resultados, es decir, a generar valor a favor de la ciudadanía.
						OEI.03	Fortalecer capacidades para el servicio civil en los tres niveles de gobierno	Porcentaje de participantes que culminan exitosamente las acciones de capacitación dirigidas a los tres niveles de gobierno	El fortalecimiento de capacidades de los servidores civiles les permite adquirir conocimientos especializados en relación con sus funciones, contribuyendo así a mejorar el desempeño de las entidades en las que laboran y, por ende, a mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. De esta manera, se fortalece también la gestión orientada a resultados.
						OEI.04	Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	Índice de fortalecimiento de gestión institucional	Los sistemas administrativos implementados en la entidad necesitan estar fortalecidos a fin de cumplir con los objetivos misionales.
						OEI.05	Desarrollar la gestión de riesgo de desastres en SERVIR	Porcentaje de implementación de los procesos de la gestión de riesgo de desastres	Para el cumplimiento de los objetivos misionales también se debe gestionar los riesgos de desastres a fin de minimizarlos e implementar las actividades necesarias que aseguren la continuidad operativa de la entidad ante la ocurrencia de algún desastre.

ANEXO 2: MATRIZ DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Anexo B-2)

Sector: Presidencia del Consejo de Ministros

Pliego: Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR

Periodo: 2021-2024

Misión Institucional: Fortalecer el servicio civil en las entidades públicas para servir a las ciudadanas y los ciudadanos, de manera integral y continua

OEI / AEI		Nombre del indicador	Método de cálculo	Línea de base		Valor actual		Logros esperados en el periodo del Plan				Unidad orgánica responsable del indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	
OEI.01	Promover la transparencia en el acceso al servicio civil en las entidades públicas	Porcentaje de entidades que difunden sus convocatorias de selección de personal en el portal Talento Perú	[(Nº de entidades que publican sus convocatorias de selección de personal en el Portal Talento Perú) / (Nº de entidades)] * 100	45%	2019	45%	2019	47%	50%	52%	55%	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
Acciones Estratégicas del OEI.01												
AEI 01.01	Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas	Número de Instrumentos normativos del SAGRH, desarrollados	Número de instrumentos normativos desarrollados durante el período de un año fiscal	11	2016	7	2019	8	7	5	5	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública
AEI 01.02	Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas	Número de Proyectos normativos que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, desarrollados	[(Número de proyectos normativas elaborados que promueven un acceso equitativo al servicio civil) + (Número de documentos de trabajo que promueven un acceso más equitativo al servicio civil,	3	2016	3	2019	3	3	3	3	Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública

			publicados)), durante el período de un año fiscal.										
AEI 01.03	Supervisión continua sobre el cumplimiento de las normas del SAGRH, realizada a las entidades públicas	Porcentaje de expedientes de supervisión con recomendaciones remitidas a entidades públicas sobre el número de denuncias recibidas	[(Número de Informes de recomendación emitidos a las entidades públicas respecto del cumplimiento de las normas del SAGRH dentro del período de un año fiscal) / (Número de denuncias de incumplimiento de las normas del SAGRH recibidas en el período de un año fiscal)] * 100	ND	2019	ND	2019	70%	70%	70%	70%		Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
AEI 01.04	Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y sus servidores	Porcentaje de Recursos de apelación admitidos, resueltos por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores	[Número de recursos de apelación (expedientes) resueltos durante el período de un año fiscal) / [(Número de recursos de apelación (expedientes) sin resolver al inicio del período de un año fiscal) + (Número de recursos de apelación (expedientes) admitidos durante el período de un año fiscal)] * 100	80%	2016	95%	2019	83%	85%	85%	85%		Tribunal del Servicio Civil
AEI 01.05	Atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, de manera oportuna para las entidades públicas, servidores civiles y ciudadanía en general	Porcentaje de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas	[(Número de atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas durante un año fiscal) / [(Número de atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH sin absolver al inicio del período) + (Número de atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH recibidas durante el período de un año fiscal)]] * 100	70%	2016	93%	2019	80%	80%	80%	80%		Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil

OEI.02	Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas con Resolución de Inicio para el tránsito a la LSC, que realizan los procesos de selección de personal en el marco del nuevo régimen	[[Número de entidades públicas que cuentan con la Resolución de Inicio del tránsito a la Ley del Servicio Civil y que realizan los procesos de selección de personal para el nuevo régimen) / [(Número de entidades públicas que cuentan con la Resolución de Inicio del tránsito a la Ley del Servicio Civil, al inicio de un año fiscal) + (Número de entidades públicas que obtienen su Resolución de Inicio del tránsito a la Ley del Servicio Civil, dentro del período de un año fiscal)]] * 100	0%	2016	5%	2019	24%	24%	26%	28%	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
Acciones Estratégicas del OEI.02												
AEI 02.01	Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil desarrollados para las entidades públicas	Número de Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil, desarrollados para las entidades públicas	Número de instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil aprobados dentro del período de un año fiscal	10	2016	1	2019	3	3	4	4	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos, Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil
AEI 02.02	Asistencia técnica permanente sobre el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada a las entidades públicas	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencias técnicas para el tránsito a la Ley del Servicio Civil	[[Número de Entidades públicas que reciben asistencia técnica para la implementación de la Ley del Servicio Civil) / [(Número de Entidades públicas que se encuentran en tránsito al régimen de la Ley del Servicio Civil al inicio de un año fiscal) + (Número de Entidades públicas que se incorporan al tránsito del régimen de la Ley del Servicio Civil durante el período de un año fiscal)]] * 100	100%	2016	65%	2019	80%	80%	80%	80%	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

AEI 02.03	Puestos directivos cubiertos en base a procesos de selección meritocrática, para las entidades públicas	Porcentaje de directivos públicos seleccionados meritocráticamente mediante procesos de selección en los que interviene SERVIR	[[Número de directivos públicos seleccionados meritocráticamente en procesos de selección en los que interviene SERVIR) / (Número de puestos directivos ofertados en procesos de selección en los que interviene SERVIR, dentro del período de un año fiscal)] * 100	95%	2016	68%	2019	97%	97%	97%	97%	Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública
		Número de gerentes públicos asignados a entidades públicas solicitantes	Número de gerentes públicos asignados a entidades públicas que lo solicitan dentro del período de un año fiscal	165	2016	75	2019	45	50	55	60	Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública
AEI 02.04	Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas de manera articulada	Porcentaje de entidades que implementan el Subsistema de Gestión del Rendimiento y el Proceso de Capacitación de manera articulada	[[Número de entidades públicas que implementan el Subsistema de Gestión del Rendimiento y el Proceso de Capacitación + Número de entidades que implementan el Subsistema de Gestión del Rendimiento + Número de entidades que implementan el Proceso de Capacitación) / (Número de entidades públicas priorizadas)]*100	ND	2019	ND	2019	80%	85%	90%	95%	Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil
OEI.03	Fortalecer capacidades para el servicio civil en los tres niveles de gobierno	Porcentaje de participantes que culminan exitosamente las acciones de capacitación dirigidas a los tres niveles de gobierno	[[Número de participantes que han culminado las acciones de capacitación y han obtenido constancia y/o certificado otorgado por la ENAP) / (Número total de servidores civiles priorizados)] * 100	18%	2019	18%	2019	33%	46%	60%	76%	Escuela Nacional de Administración Pública
Acciones Estratégicas del OEI.03												

AEI 03.01	Oferta académica especializada para el fortalecimiento de capacidades en administración y gestión pública de los servidores civiles	Número de participantes que culminan exitosamente las acciones de capacitación	Número de participantes que han culminado las acciones de capacitación y han obtenido constancia y/o certificado otorgado por la ENAP en el año fiscal	10.550	2019	10.550	2019	40.000	45.000	50.000	55.000	Escuela Nacional de Administración Pública
AEI 03.02	Programa "Reto Excelencia" brindado de manera pertinente para la mejora de la formación profesional del servicio civil	Porcentaje de prestatarios del Programa "Reto Excelencia" que culminaron sus estudios de postgrado y que laboran en entidades del Estado	[(Número de prestatarios que culminaron sus estudios de posgrado financiadas por el programa "Reto Excelencia" y que laboran en entidades del Estado) / (Número de prestatarios que culminaron sus estudios de posgrado financiados por el programa "Reto Excelencia")] * 100	79%	2019	79%	2019	80%	82%	84%	86%	Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil
OEI.04	Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	Índice de fortalecimiento de gestión institucional	[(Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP en el período "x")*0.8] + [(Porcentaje de sistemas administrativos no considerados en la PNMGP, fortalecidos en el período "x")*0.2]	0,45	2016	0,93	2019	1,00	1,00	1,00	1,00	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Acciones Estratégicas del OEI.04												
AEI 04.01	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública consolidada en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios	Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios	[(Sumatoria del avance de los pilares centrales y de los ejes transversales de la PNMGP implementados a la fecha)/(Sumatoria de pilares centrales y ejes transversales de la PNMGP sin considerar el eje coordinación interinstitucional)] * 100	40%	2016	91%	2019	100%	100%	100%	100%	Oficina de Planeamiento y Presupuesto

AEI 04.02	Sistemas administrativos fortalecidos en SERVIR	Porcentaje de sistemas administrativos fortalecidos	[(Sumatoria del avance de implementación de sistemas administrativos y temáticas transversales, fortalecidos a la fecha) / (Sumatoria de Sistemas administrativos y temáticas transversales)] * 100	65%	2016	98%	2019	100%	100%	100%	100%	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
OEI.05	Desarrollar la gestión de riesgo de desastres en SERVIR	Porcentaje de implementación de los procesos de la gestión de riesgo de desastres	[(Número de procesos de la gestión de riesgo de desastres desarrollados) / (Número de procesos de la gestión de riesgo de desastres)] * 100	ND	2019	ND	2019	40%	60%	70%	85%	Oficina General de Administración y Finanzas
Acciones Estratégicas del OEI.05												
AEI 05.01	Plan de continuidad operativa implementado en SERVIR	Porcentaje de implementación del Plan de Continuidad Operativa de SERVIR	[(Número de etapas del Plan de Continuidad Operativa ejecutadas en el año fiscal) / (Número de etapas del Plan de Continuidad Operativa)] * 100	ND	2019	ND	2019	20%	50%	75%	100%	Oficina General de Administración y Finanzas
AEI 05.02	Capacidad de respuesta ante emergencias y desastres desarrollada, en los servidores de SERVIR	Porcentaje de servidores que han fortalecido su capacidad de respuesta ante emergencias y desastres	[(Número de servidores que han participado de las capacitaciones y/o de los eventos de simulación de desastres) / (Número total de servidores de la entidad)] * 100	ND	2019	ND	2019	80%	82%	85%	85%	Oficina de Recursos Humanos

ANEXO 3: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	OEI.01 Promover la transparencia en el acceso al servicio civil en las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Porcentaje de entidades que difunden sus convocatorias de selección de personal en el portal Talento Perú					
Justificación:	<p>SERVIR, como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado, despliega permanentemente acciones que buscan asegurar un servicio civil meritocrático e idóneo para la óptima gestión pública. Así, como parte de sus procesos priorizados se encuentra el referido a la Selección de Personal, proceso crítico de entrada al servicio público, el mismo que debe desarrollarse con total transparencia para asegurar la meritocracia en el servicio civil.</p> <p>Es en tal sentido, que SERVIR propicia la difusión abierta y anticipada de las convocatorias de empleo y prácticas en el Estado, a través del Portal Talento Perú, que consiste en una plataforma que permite a las entidades publicitar sus demandas de personal, y de otro lado, que permite a las personas acceder a las convocatorias en forma abierta y generalizada. De esta manera, se busca promover la igualdad de oportunidades, transparencia y meritocracia en el acceso al servicio público, así como brindar información oportuna a la ciudadanía.</p> <p>Talento Perú es de uso de las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, quienes normativamente deben cumplir con publicar las convocatorias dentro de los diez (10) días hábiles.</p>					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos					
Limitaciones del indicador:	Implementación paulatina de los procesos y subprocesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en los gobiernos subnacionales.					
Método de cálculo:	$\left[\frac{\text{N}^\circ \text{ de entidades que publican sus convocatorias de selección de personal en el Portal Talento Perú}}{\text{N}^\circ \text{ de entidades}} \right] * 100$ <p>* Se contabiliza como entidad a las unidades ejecutoras o pliegos que cuentan con un usuario del Portal Talento Perú. * Se contabiliza a aquellas entidades que han publicado por lo menos una convocatoria en el Portal Talento Perú, durante el año fiscal.</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	45%	45%	47%	50%	52%	55%

Ficha técnica del indicador

OEI / AEI:	OEI.02 Impulsar el proceso de implementación de la Ley del Servicio Civil en las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Porcentaje de entidades públicas con Resolución de Inicio para el tránsito a la LSC, que realizan los procesos de selección de personal en el marco del nuevo régimen					
Justificación:	El nuevo régimen del servicio civil, ha constituido una oportunidad de mejora para las entidades públicas, a través de una reingeniería de sus procesos y la simplificación de sus procedimientos, así como de una cuantificación de sus necesidades reales de personal para cumplir con su misión. Asimismo, institucionaliza la meritocracia y establece un régimen único y exclusivo para los servidores civiles.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos					
Limitaciones del indicador:	Limitados recursos presupuestarios para efectivizar el tránsito.					
Método de cálculo:	$\left[\frac{\text{Número de entidades públicas que cuentan con la Resolución de Inicio del tránsito a la Ley del Servicio Civil y que realizan los procesos de selección de personal para el nuevo régimen}}{\text{Número de entidades públicas que cuentan con la Resolución de Inicio del tránsito a la Ley del Servicio Civil, al inicio de un año fiscal} + \text{Número de entidades públicas que obtienen su Resolución de Inicio del tránsito a la Ley del Servicio Civil, dentro del período de un año fiscal}} \right] * 100$ <p>-Se contabiliza una entidad pública que realiza los procesos de selección de personal para el nuevo régimen, la misma que previamente cuenta con un CPE aprobado.</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje		Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	0%	5%	24%	24%	26%	28%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	OEI.03 Fortalecer capacidades para el servicio civil en los tres niveles de gobierno					
Nombre del indicador:	Porcentaje de participantes que culminan exitosamente las acciones de capacitación dirigidas a los tres niveles de gobierno					
Justificación:	Contar con un servidor civil capacitado en temas de administración y gestión pública (incluye lo referido al SAGRH), permite fortalecer sus capacidades y habilidades para contribuir a lograr una gestión pública moderna y de calidad.					
Responsable del indicador:	Escuela Nacional de Administración Pública					
Limitaciones del indicador:	Limitada asignación presupuestal para la ejecución de acciones de capacitación (cursos de capacitación y programas de formación)					
Método de cálculo:	<p>[[Número de participantes que han culminado las acciones de capacitación y han obtenido constancia y/o certificado otorgado por la ENAP] / (Número total de servidores civiles priorizados)] * 100</p> <p>- Se contabiliza a participante que culmina exitosamente las acciones de capacitación cuando éste obtiene una constancia y/o certificado otorgado por la ENAP.</p> <p>- Para la estimación de la cantidad de servidores civiles priorizados, se ha tomado en cuenta una proporción de los siguientes regímenes laborales: 50% del Decreto Legislativo N° 1057, 50% del Decreto Legislativo N° 276, 30% del Decreto Legislativo N° 728, 1% de la Ley Universitaria N° 23733 y 50% de la Ley del Servicio Civil N° 30057. A fines del 2019, ello daba un total de 338.980 servidores.</p> <p>- Se toma en cuenta a la cantidad de participantes reportada en el indicador 3.1.</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	18%	18%	33%	46%	60%	76%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:		OEI.04 Fortalecer la gestión institucional de SERVIR				
Nombre del indicador:		Índice de fortalecimiento de gestión institucional				
Justificación:		El seguimiento y evaluación de las acciones estratégicas, permite que estas brinden el soporte necesario para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, contribuyendo así a lograr en SERVIR una gestión moderna y de calidad.				
Responsable del indicador:		Oficina de Planeamiento y Presupuesto				
Limitaciones del indicador:						
Método de cálculo:		<p>[[Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP en el período "x")*0.8] + [(Porcentaje de sistemas administrativos no considerados en la PNMGP, fortalecidos en el período "x")*0.2]</p> <p>- Se debe considerar el método de cálculo definido en los indicadores "Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP" (AEI 4.1) y "Porcentaje de sistemas administrativos no considerados en la PNMGP, fortalecidos" (AEI 4.2).</p> <p>- Finalmente, se asigna un peso de 0.8 al valor calculado del indicador de la AEI 4.1. y un peso de 0.2 al valor calculado del indicador de la AEI 4.2.</p> <p>- El rango de valores del indicador está en el rango de [0,1].</p>				
Parámetro de medición:		Índice	Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:		SERVIR / Informe anual de evaluación del POI				
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	0,45	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:		OEI.05 Desarrollar la gestión de riesgo de desastres en SERVIR				
Nombre del indicador:		Porcentaje de implementación de los procesos de la gestión de riesgo de desastres				
Justificación:		El Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres (SINAGERD) establece que el riesgo de desastre es "la probabilidad de que la población y sus medios de vida sufran daños y pérdidas a consecuencia de su condición de vulnerabilidad y el impacto de un peligro". La ocurrencia de desastres afecta, asimismo, la capacidad de las entidades para llevar a cabo sus actividades y cumplir con sus objetivos. Por ello, se debe contar con una estrategia de gestión de riesgo de desastres que permita prevenir y reducir riesgos, así como dar respuesta efectiva ante su ocurrencia.				
Responsable del indicador:		Oficina General de Administración y Finanzas				
Limitaciones del indicador:						
Método de cálculo:		$\left[\frac{\text{[(Número de procesos de la gestión de riesgo de desastres desarrollados)]}}{\text{(Número de procesos de la gestión de riesgo de desastres)}} \right] * 100$ <p>- Se consideran a los procesos de la gestión de riesgo de desastres señalados en la Guía para el Planeamiento Institucional (CEPLAN): (1) Estimación. (2) Prevención. (3) Reducción. (4) Preparación. (5) Respuesta. (6) Rehabilitación. (7) Reconstrucción.</p>				
Parámetro de medición:		Porcentaje	Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:		SERVIR / Informe anual de evaluación del POI				
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	40%	60%	70%	85%

Ficha técnica del indicador

OEI / AEI:	AEI 01.01 Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Número de Instrumentos normativos del SAGRH, desarrollados					
Justificación:	Contar con instrumentos normativos permite contar con reglas necesarias para el ejercicio de la rectoría, así como para que las entidades públicas puedan realizar la implementación de los procesos del SAGRH.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos , Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública					
Limitaciones del indicador:	- Aplicación lenta de los instrumentos normativos para el SAGRH en los gobiernos subnacionales. - Presupuesto insuficiente para trabajos de campo.					
Método de cálculo:	Número de instrumentos normativos desarrollados durante el período de un año fiscal - Se contabiliza a un instrumento normativo aprobado, cuando este es aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva, dentro del período de un año fiscal.					
Parámetro de medición:	Número		Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	11	7	8	7	5	5

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 01.02 Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Número de Proyectos normativos que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, desarrollados					
Justificación:	La elaboración de propuestas normativas que promueven un acceso más equitativo al servicio civil permite incorporar en aquellos enfoques transversales (género, interculturalidad, personas con discapacidad, etc.) el componente meritocrático, promoviendo una mejor empleabilidad en las entidades públicas durante la implementación de los procesos del SAGRH. Los entes rectores competentes deben recibir las propuestas (trabajo coordinado) y finalmente aprobarlas de acuerdo a sus competencias. Asimismo, considera a los objetivos de desarrollo sostenible como referente. Asimismo, contar con documentos de trabajo que promueven un acceso más equitativo al servicio civil, permite disponer de información oficial (diagnósticos, brechas, modelos conceptuales, caracterizaciones, entre otros) que sirva de insumo para la formulación de políticas nacionales u otras normas de otros sistemas funcionales.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil , Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública					
Limitaciones del indicador:	Aplicación lenta de los enfoques transversales en los gobiernos subnacionales.					
Método de cálculo:	<p>[(Número de proyectos normativas elaborados que promueven un acceso equitativo al servicio civil) + (Número de documentos de trabajo que promueven un acceso más equitativo al servicio civil, publicados)], durante el período de un año fiscal</p> <p>- Se contabiliza un proyecto normativo que promueve un acceso más equitativo al servicio civil, cuando esta es remitida formalmente al ente rector del sistema funcional, dentro del período de un año fiscal.</p> <p>- Se contabiliza a un documento de trabajo que promueve un acceso más equitativo al servicio civil, cuando este es publicado en el portal web institucional, dentro del período de un año fiscal.</p>					
Parámetro de medición:	Número	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	3	3	3	3	3	3

Ficha técnica del indicador

OEI / AEI:	AEI 01.03 Supervisión continua sobre el cumplimiento de las normas del SAGRH, realizada a las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Porcentaje de expedientes de supervisión con recomendaciones remitidas a entidades públicas sobre el número de denuncias recibidas					
Justificación:	<p>El ejercicio de la supervisión sobre las entidades públicas comprende recomendar la revisión de las decisiones y actos de la entidad, y las medidas correctivas para fortalecer la labor de las Oficinas de Recursos Humanos (ORH) respecto del cumplimiento de las normas del SAGRH. Durante la etapa de implementación de los siete (7) subsistemas y veintitrés (23) procesos que conforman el SAGRH, se torna especialmente importante la labor de supervisión, como estrategia para la correcta aplicación de los instrumentos normativos y en general las pautas que SERVIR como ente rector emita.</p> <p>En la labor de supervisión cuando se encuentran casos de incumplimiento de la norma, se sugieren medidas correctivas y en aquellos casos en que los actos de la entidad están conforme a la normativa, se informa a la entidad.</p>					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos					
Limitaciones del indicador:	Limitados recursos humanos para alta demanda de supervisiones.					
Método de cálculo:	<p>[(Número de Informes de recomendación emitidos a las entidades públicas respecto del cumplimiento de las normas del SAGRH dentro del período de un año fiscal) / (Número de denuncias de incumplimiento de las normas del SAGRH recibidas en el período de un año fiscal)] * 100</p> <p>-Se refiere a informes u oficios de recomendación o conformidad. Se contabiliza como emitido a una entidad pública cuando esta recibe el documento de manera formal.</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	70%	70%	70%	70%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 01.04 Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y sus servidores					
Nombre del indicador:	Porcentaje de Recursos de apelación admitidos, resueltos por el TSC para los tres niveles de gobierno y sus servidores					
Justificación:	La resolución de recursos de apelación que efectúa el Tribunal del Servicio Civil, permite resolver con independencia técnica e imparcialidad, las controversias presentadas al interior del SAGRH, garantizando la adecuada aplicación del marco legal y la protección de los derechos de los trabajadores.					
Responsable del indicador:	Tribunal del Servicio Civil					
Limitaciones del indicador:	Limitados recursos humanos para alta demanda de recursos de apelación de los gobiernos subnacionales.					
Método de cálculo:	<p>[Número de recursos de apelación (expedientes) resueltos durante el período de un año fiscal] / [(Número de recursos de apelación (expedientes) sin resolver al inicio del período de un año fiscal) + (Número de recursos de apelación (expedientes) admitidos durante el período de un año fiscal)] * 100</p> <p>-Se contabiliza un recurso de apelación (expediente) resuelto, cuando en sala se emite la respectiva Resolución del Tribunal del Servicio Civil.</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje		Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	80%	95%	83%	85%	85%	85%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 01.05 Atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, de manera oportuna para las entidades públicas, servidores civiles y ciudadanía en general					
Nombre del indicador:	Porcentaje de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas					
Justificación:	La absolución de las consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, permite que el servidor civil, ex servidor civil y las entidades públicas reciban orientación sobre aquellos derechos, obligaciones y aspectos vinculados al SAGRH. Al respecto, tomando en cuenta que gran parte de las consultas se vinculan a la aplicación del marco normativo del nuevo servicio civil (Ley y reglamentos) y del SAGRH, se considera que este servicio es de naturaleza estratégica, pues facilita la implementación de la reforma de un modo más entendible y transparente.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil					
Limitaciones del indicador:	Limitados recursos humanos para atender una alta demanda de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH.					
Método de cálculo:	$\left[\frac{\text{[(Número de atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, absueltas durante un año fiscal)]}}{\text{[(Número de atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH sin absolver al inicio del período) + (Número de atención de consultas sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH recibidas durante el período de un año fiscal)]}} \right] * 100$ <p>-Se contabiliza una consulta absuelta sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH, cuando esta es presentada de manera formal (escrita) y por el Sistema de Consultas Electrónicas de la Ciudadanía- CECl y es absuelta dentro del plazo de 30 días hábiles.</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	70%	93%	80%	80%	80%	80%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 02.01 Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil desarrollados para las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Número de Instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil, desarrollados para las entidades públicas					
Justificación:	Contar con instrumentos normativos para la implementación de la Ley del Servicio Civil, permite contar con reglas necesarias para el tránsito al régimen del Servicio Civil por parte de las entidades públicas.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos , Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil					
Limitaciones del indicador:	Aplicación lenta de los instrumentos normativos para el tránsito al régimen del servicio civil en los gobiernos subnacionales.					
Método de cálculo:	Número de instrumentos normativos para implementar la Ley del Servicio Civil aprobados dentro del período de un año fiscal - Se contabiliza un instrumento normativo para implementar la Ley del Servicio Civil aprobado, cuando este cuenta con Resolución de Presidencia Ejecutiva.					
Parámetro de medición:	Número	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	10	1	3	3	4	4

Ficha técnica del indicador

OEI / AEI:	AEI 02.02 Asistencia técnica permanente sobre el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada a las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Porcentaje de entidades públicas que reciben asistencias técnicas para el tránsito a la Ley del Servicio Civil					
Justificación:	La asistencia técnica para la implementación de la Ley del Servicio Civil, permite que a las entidades públicas se les presente las etapas del tránsito, la operatividad de las mismas y los productos esperados por etapas, para su posterior aplicación al nuevo régimen del servicio civil.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos					
Limitaciones del indicador:	Limitados recursos humanos para alta demanda de asistencias técnicas, las cuales se incrementan cada año.					
Método de cálculo:	<p>[[Número de Entidades públicas que reciben asistencia técnica para la implementación de la Ley del Servicio Civil] / [(Número de Entidades públicas que se encuentran en tránsito al régimen de la Ley del Servicio Civil al inicio de un año fiscal) + (Número de Entidades públicas que se incorporan al tránsito del régimen de la Ley del Servicio Civil durante el período de un año fiscal)]] * 100</p> <p>-Se contabiliza a una entidad pública que recibe asistencia técnica para la implementación de la Ley del Servicio Civil cuando participa, como mínimo, el personal de las ORH de las entidades públicas, se aborda alguna de las cuatro (04) etapas y se proporcionan los conocimientos especializados para la elaboración de los productos esperados asociados a la(s) etapa(s).</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje		Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	100%	65%	80%	80%	80%	80%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 02.03 Puestos directivos cubiertos en base a procesos de selección meritocrática, para las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Porcentaje de directivos públicos seleccionados meritocráticamente mediante procesos de selección en los que interviene SERVIR					
Justificación:	Contar con directivos públicos idóneos permite mejorar la gestión de los recursos asignados de las entidades públicas, buscando la eficiencia y eficacia en la prestación de los bienes y servicios con orientación al ciudadano.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública					
Limitaciones del indicador:	Limitados recursos presupuestarios con que cuentan las entidades públicas para financiar el proceso de selección.					
Método de cálculo:	[[Número de directivos públicos seleccionados meritocráticamente en procesos de selección en los que interviene SERVIR) / (Número de puestos directivos ofertados en procesos de selección en los que interviene SERVIR, dentro del período de un año fiscal)] * 100					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	95%	68%	97%	97%	97%	97%

Ficha técnica del indicador

OEI / AEI:	AEI 02.03 Puestos directivos cubiertos en base a procesos de selección meritocrática, para las entidades públicas					
Nombre del indicador:	Número de gerentes públicos asignados a entidades públicas solicitantes					
Justificación:	La asignación de gerentes públicos, permite mejorar la gestión de los recursos asignados de las entidades públicas, buscando la eficiencia y eficacia en la prestación de los bienes y servicios con orientación al ciudadano.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública					
Limitaciones del indicador:	Limitados recursos presupuestarios con que cuentan las entidades públicas para financiar la asignación.					
Método de cálculo:	Número de gerentes públicos asignados a entidades públicas que lo solicitan dentro del período de un año fiscal					
Parámetro de medición:	Porcentaje			Sentido esperado del indicador:	Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	165	75	45	50	55	60

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:		AEI 02.04 Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas de manera articulada				
Nombre del indicador:		Porcentaje de entidades que implementan el Subsistema de Gestión del Rendimiento y el Proceso de Capacitación de manera articulada				
Justificación:		<p>La implementación de la gestión de la capacitación y gestión del rendimiento es fundamental para el sector público por lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El modelo de gestión de la capacitación en la administración pública, tiene el propósito de mejorar el desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. - El modelo de gestión del rendimiento en la administración pública, permite que las entidades públicas alcancen mayores niveles de eficiencia y eficacia al identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles en los procesos institucionales, a través de la medición del rendimiento de las personas en el puesto de trabajo y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. <p>La implementación articulada de ambos componentes, tiene como objetivo promover el desarrollo de capacidades institucionales en entidades de los tres niveles de gobierno y que a través de ambos, trabajados articuladamente, se aporte a la mejora del desempeño de sus servidores y, por consiguiente, al logro de los objetivos institucionales para el bienestar de la ciudadanía y el desarrollo del país.</p>				
Responsable del indicador:		Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil				
Limitaciones del indicador:		<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación lenta de los modelos de gestión de la capacitación y de la gestión del rendimiento en los gobiernos subnacionales. - Baja asignación de recursos presupuestarios. 				
Método de cálculo:		<p>$[(\text{Número de entidades públicas que implementan el Subsistema de Gestión del Rendimiento y el Proceso de Capacitación} + \text{Número de entidades que implementan el Subsistema de Gestión del Rendimiento} + \text{Número de entidades que implementan el Proceso de Capacitación}) / (\text{Número de entidades públicas priorizadas})] * 100$</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se considera a una entidad pública que implementa GdR cuando las entidades remiten un informe de cierre del ciclo. -Se considera a una entidad pública que implementa el proceso de Capacitación cuando esta elabora y presenta su PDP a SERVIR. -Se contabiliza a las entidades que implementan ambos procesos a la vez o llegan a implementar uno de ellos en un año fiscal. 				
Parámetro de medición:		Porcentaje	Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:		SERVIR / Informe anual de evaluación del POI				
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	80%	85%	90%	95%

Ficha técnica del indicador

OEI / AEI:	AEI 03.01 Oferta académica especializada para el fortalecimiento de capacidades en administración y gestión pública de los servidores civiles					
Nombre del indicador:	Número de participantes que culminan exitosamente las acciones de capacitación					
Justificación:	Contar con un servidor civil capacitado en las temáticas inherentes al SAGRH, permite fortalecer sus capacidades y competencias, así como comprender los subsistemas y procesos del SAGRH, para contribuir a lograr una gestión pública moderna y de calidad.					
Responsable del indicador:	Escuela Nacional de Administración Pública					
Limitaciones del indicador:	Limitada asignación presupuestal para la ejecución de cursos.					
Método de cálculo:	<p>Número de participantes que han culminado las acciones de capacitación y han obtenido constancia y/o certificado otorgado por la ENAP en el año fiscal</p> <p>- Se contabiliza a un participante o servidor civil, independientemente de su régimen de contratación, cuando este culmina la acción de capacitación, en las temáticas de administración y gestión pública, y logra obtener una constancia o un certificado de capacitación otorgado por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP), en el año fiscal.</p> <p>- Se contabiliza a usuarios únicos en el año fiscal.</p>					
Parámetro de medición:	Número		Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	10.550	10.550	40.000	45.000	50.000	55.000

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 03.02 Programa "Reto Excelencia" brindado de manera pertinente para la mejora de la formación profesional del servicio civil					
Nombre del indicador:	Porcentaje de prestatarios del Programa "Reto Excelencia" que culminaron sus estudios de postgrado y que laboran en entidades del Estado					
Justificación:	Contar con un servidor civil capacitado en gestión pública, permite fortalecer sus capacidades y competencias, para contribuir a lograr una gestión pública moderna y de calidad. El Programa de Crédito-Beca "Reto Excelencia" brinda financiamiento a los profesionales que trabajan en el sector público con la finalidad de que puedan estudiar una maestría o un doctorado en las mejores universidades del extranjero. Además se cuenta con un marco de incentivos para que los profesionales, luego de concluidos sus estudios, decidan retornar a laborar en alguna entidad pública, y de esta manera contribuir a generar valor en la entidad en la que se incorporen.					
Responsable del indicador:	Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil					
Limitaciones del indicador:	Limitada asignación presupuestal para el financiamiento de los estudios de postgrado.					
Método de cálculo:	<p>[[Número de prestatarios que culminaron sus estudios de posgrado financiadas por el programa "Reto Excelencia" y que laboran en entidades del Estado) / (Número de prestatarios que culminaron sus estudios de postgrado financiados por el programa "Reto Excelencia")] * 100</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se contabiliza a un prestatario que culminó sus estudios de postgrado financiados por el Programa "Reto Excelencia" cuando este obtiene su diploma de grado o constancia de la universidad que acredita el cumplimiento de requisitos de obtención del grado académico. - La situación laboral de los prestatarios del programa se mide a partir de un plazo mínimo de seis (6) meses de culminados sus estudios de postgrado. - El indicador se mide a partir del número de beneficiarios que respondieron a la encuesta de seguimiento. 					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	79%	79%	80%	82%	84%	86%

Ficha técnica del indicador

OEI / AEI:	AEI 04.01 Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública consolidada en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios					
Nombre del indicador:	Porcentaje de avance en la implementación de la PNMGP en SERVIR, con énfasis en la calidad de servicios					
Justificación:	La implementación de la PNMGP en SERVIR, permite aplicar de manera gradual los lineamientos establecidos para las entidades públicas (numeral 4.1 del capítulo 4 del D.S. N° 004-2013-PCM) respecto de los pilares centrales y ejes transversales, para desarrollar una gestión pública por resultados y servir mejor al ciudadano.					
Responsable del indicador:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Limitaciones del indicador:	Desfase entre las disposiciones específicas por parte de los entes rectores vinculados directamente a los pilares centrales y ejes transversales de la PNMGP, lo que trae como consecuencia una implementación lenta de la PNMGP.					
Método de cálculo:	<p>[[Sumatoria del avance de los pilares centrales y de los ejes transversales de la PNMGP implementados a la fecha]/(Sumatoria de pilares centrales y ejes transversales de la PNMGP sin considerar el eje coordinación interinstitucional)] * 100</p> <p>La calificación máxima de cada pilar central y eje transversal implementado es de (1/7).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pilar central 1: La implementación del planeamiento estratégico comprende: i) Plan Estratégico Institucional aprobado - 34%. ii) Plan Operativo Institucional aprobado - 33%. iii) Seguimiento y evaluación de los planes institucionales - 33%. - Pilar central 2: La implementación del presupuesto por resultados comprende: i) Articulación de la asignación presupuestal a los planes para la formulación del presupuesto institucional - 50%. ii) Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal - 50%. - Pilar central 3: La implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organizacional institucional comprende: i) Implementación de la gestión por procesos - 60%. ii) Gestión de la calidad - 20%. iii) Actualización de los instrumentos de gestión (ROF y TUPA) - 20%. - Pilar central 4: La implementación del servicio civil meritocrático comprende el desarrollo de cada proceso del SAGRH. Cada proceso aporta (1/23). - Pilar central 5: La implementación de un sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento comprende: i) Identificación y captura de conocimiento - 20%. ii) Desarrollo de capacidades para gestionar el conocimiento - 20%. iii) Intercambio de experiencias - 20%. iv) Gestión de información - 20%. v) Seguimiento y evaluación para toma de decisiones - 20%. - Eje transversal 1: La implementación del gobierno abierto comprende: i) Actualización permanente del portal de transparencia institucional - 20%. ii) Mejor acceso a la información pública que genera SERVIR - 25%. iii) Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía - 5%. iv) Implementación del plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía - 40%. v) Evaluación de la calidad en la atención a la ciudadanía -10%. - Eje transversal 2: La implementación del gobierno electrónico (intensificación del uso de las TIC en SERVIR) comprende: i) Aprobación del Plan de Gobierno digital - 10%. iii) Desarrollo de herramientas para la transformación digital - 90%. 					
Parámetro de medición:	Porcentaje			Sentido esperado del indicador:	Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	40%	91%	100%	100%	100%	100%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 04.02 Sistemas administrativos fortalecidos en SERVIR					
Nombre del indicador:	Porcentaje de sistemas administrativos fortalecidos					
Justificación:	El fortalecimiento de la gestión institucional se complementa con la implementación de aquellos sistemas administrativos no considerados en la PNMGP, así como de temáticas transversales, que permiten el logro de los objetivos estratégicos institucionales.					
Responsable del indicador:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Limitaciones del indicador:	Normativa de sistemas administrativos no considerados en la PNMGP con cambios permanentes.					
Método de cálculo:	<p>[(Sumatoria del avance de implementación de sistemas administrativos y temáticas transversales, fortalecidos a la fecha) / (Sumatoria de Sistemas administrativos y temáticas transversales)] * 100</p> <p>Cada sistema administrativo no considerados en la PNMGP (no aplica el sistema de endeudamiento) y temáticas transversales contribuyen en (1/7).</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema administrativo de abastecimiento comprende cinco temáticas. Cada temática aporta (1/5). - Los sistemas administrativos de tesorería, contabilidad e inversión pública están fortalecidos al 100%. - La consolidación del sistema administrativo de control comprende: i) Desarrollo de la gestión de riesgos - 50%. ii) Implementación del sistema de control interno - 50%. - El sistema administrativo de inversión pública comprende: i) Programación Multianual de Inversiones. ii) Formulación y Evaluación. iii) Ejecución. iv) Funcionamiento. - El desarrollo de las acciones de comunicación comprende: i) Desarrollo del plan de comunicación institucional - 60%. ii) Asesoría y asistencia técnica a las unidades orgánicas de la institución - 20%. iii) Relaciones interinstitucionales y protocolo - 20%. 					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2016	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	65%	98%	100%	100%	100%	100%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:		AEI 05.01 Plan de continuidad operativa implementado en SERVIR				
Nombre del indicador:		Porcentaje de implementación del Plan de Continuidad Operativa de SERVIR				
Justificación:		<p>La Resolución Ministerial N° 028-2015-PCM aprueba los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa en las entidades públicas en los tres niveles de gobierno. Estos lineamientos buscan "garantizar que ante un desastre de gran magnitud o cualquier evento que interrumpa prolongadamente las operaciones de las Entidades Públicas, se cuente con una planificación para la continuación de las actividades críticas de su competencia".</p> <p>Por ello, es necesario contar con un instrumento de gestión que permita la continuidad operativa de las actividades críticas de SERVIR ante la ocurrencia de desastres, hasta lograr la recuperación.</p>				
Responsable del indicador:		Oficina General de Administración y Finanzas				
Limitaciones del indicador:						
Método de cálculo:		<p>$[(\text{Número de etapas del Plan de Continuidad Operativa ejecutadas en el año fiscal}) / (\text{Número de etapas del Plan de Continuidad Operativa})] * 100$</p> <p>- Las etapas ejecutadas del Plan deben contar con sus respectivos medios de verificación y deben dar cuenta de etapas culminadas.</p>				
Parámetro de medición:		Porcentaje	Sentido esperado del indicador:		Ascendente	
Fuente y bases de datos:		SERVIR / Informe anual de evaluación del POI				
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	20%	50%	75%	100%

Ficha técnica del indicador						
OEI / AEI:	AEI 05.02 Capacidad de respuesta ante emergencias y desastres desarrollada, en los servidores de SERVIR					
Nombre del indicador:	Porcentaje de servidores que han fortalecido su capacidad de respuesta ante emergencias y desastres					
Justificación:	La estrategia de gestión de riesgo de desastres debe incluir el fortalecimiento y preparación de la capacidad de respuesta inmediata por parte de los servidores, ante la ocurrencia de algún desastre.					
Responsable del indicador:	Oficina de Recursos Humanos					
Limitaciones del indicador:						
Método de cálculo:	<p>[[Número de servidores que han participado de las capacitaciones y/o de los eventos de simulación de desastres) / (Número total de servidores de la entidad)] * 100</p> <p>- En este caso, las capacitaciones también pueden incluir acciones de sensibilización desarrolladas a través de medios físicos o virtuales.</p>					
Parámetro de medición:	Porcentaje	Sentido esperado del indicador:			Ascendente	
Fuente y bases de datos:	SERVIR / Informe anual de evaluación del POI					
	Valor de línea base	Valor actual	Logros esperados			
Año	2019	2019	2021	2022	2023	2024
Valor	ND	ND	80%	82%	85%	85%

ANEXO 4: GLOSARIO DE TÉRMINOS

a) Acción de capacitación.- Actividad de enseñanza-aprendizaje destinada a cerrar brechas o desarrollar competencias o conocimientos en el servidor civil. En Formación Laboral pueden ser talleres, cursos, seminarios, diplomados u otros que no conduzcan a grado académico ni a título profesional. Para la Formación Profesional, solo pueden ser maestrías o doctorados. Las Acciones de Capacitación pueden realizarse dentro o fuera de la entidad y dentro o fuera de la jornada de servicio, a discrecionalidad de la entidad.

No se considera Acción de Capacitación:

- Los estudios de pregrado que conduzcan a grado académico o título profesional.
- Los estudios que se realizan en institutos y escuelas de educación superior que conllevan a la obtención de títulos técnicos, profesional técnico o profesional a nombre de la nación.
- Las capacitaciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- Las actividades de asistencia técnica, entendiéndose por estas a las actividades de orientación, apoyo y acompañamiento a los servidores y entidades de los distintos niveles de gobierno con el fin de fortalecer sus capacidades de gestión.
- La inducción.
- Las charlas informativas, entendiéndose por estas a las actividades que tienen como propósito difundir información sobre alguna materia específica.
- Los estudios primarios y secundarios.

b) Acción estratégica institucional.- Conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico institucional y que involucran el uso de recursos. Asimismo, cuentan con unidad de medida y meta determinada. Permiten articular el logro de los objetivos, de manera coherente e integrada, con otras acciones estratégicas institucionales.

Las acciones estratégicas institucionales son el principal promotor del cambio en el ciudadano, el entorno o en la institución. Se representan y definen a partir de los bienes y servicios que se entregan a la población beneficiaria para el logro de los objetivos, así como también a partir de las acciones orientadas a la mejora de la capacidad institucional para el desempeño de la Misión.

c) Bien o servicio público.- Elemento tangible (bien) o intangible (servicio) que las instituciones entregan directamente a un grupo poblacional con el propósito de generar cambios en ella.

d) Estrategia.- Es el conjunto de actividades que identifican un cambio y definen un camino (una ruta) para alcanzarlo. Se gestiona para que la Entidad se transforme en función de lograr los objetivos planteados; y tiene flexibilidad, se adapta para asegurar el logro de los objetivos.

e) Cadena de valor público.- La cadena de valor es un modelo prescriptivo que permite identificar los procesos principales de producción de una Entidad pública. Su lógica es secuencial: Actividad - Acción estratégica institucional - Objetivo estratégico institucional.

f) Capacitación.- Proceso que busca la mejora del desempeño de los servidores civiles, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. Debe estar alineada al perfil del puesto del servidor y/o a los objetivos estratégicos de la entidad.

Los tipos de capacitación son Formación Laboral y Formación Profesional. Ambos se desarrollan a través de Acciones de Capacitación.

- g) **Competencias.**- Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso; involucran de forma integrada el conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado.
- h) **Gestión del rendimiento.**- Es uno de los siete subsistemas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos que busca identificar y reconocer el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales.
- i) **Gestión estratégica.**- La gestión estratégica es un concepto actitudinal (pensar) y operativo (hacer) dirigido al cambio y la mejora continua en el trabajo de los servidores públicos. Esto significa que, más allá de ser una herramienta metodológica, es una forma de actuar para orientar, organizar y lograr resultados efectivos en la gestión pública.
- j) **Indicador.**- Es un enunciado que permite medir el estado de cumplimiento de un objetivo estratégico institucional, acción estratégica institucional o actividad para facilitar su seguimiento.
- k) **Misión institucional.**- Define la razón de ser de la Entidad en el marco de las competencias y funciones establecidas en su ley de creación; de acuerdo con los criterios de la modernización del Estado y en el marco de la Visión sectorial o de ser el caso territorial.
Es el rol crítico que define a la institución, aquello que hace y que le corresponde para lograr sus objetivos.
- l) **Objetivo estratégico institucional.**- Es la descripción del propósito a ser alcanzado medido a través de indicadores y sus correspondientes metas; las cuales, se establecen de acuerdo con el periodo del plan estratégico. El objetivo estratégico está compuesto por el propósito, los indicadores y las metas.
El objetivo estratégico institucional representa el cambio que se pretende lograr en los ciudadanos, en el entorno en que estos se desenvuelven o en los usuarios o beneficiarios de los servicios que la entidad provee.
- m) **Planeamiento estratégico institucional.**- El planeamiento estratégico es un proceso sistemático construido en función el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos.
En el nivel institucional, el planeamiento estratégico es el proceso en el cual se define aquello que la organización debe lograr y lo qué debe hacer para conseguirlo.
- n) **Proceso de tránsito.**- Ruta de implementación que las entidades públicas deberán seguir para transitar al régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, que se encuentra regulada en la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 160-2013- SERVIR/PE y sus modificatorias.
- o) **Resultado.**- Es el cambio que se desea lograr en las condiciones, características, atributos o necesidades del ciudadano, entorno o entidad.
- p) **Ruta estratégica institucional.**- Es el conjunto secuencial de acciones estratégicas que permite lograr los objetivos estratégicos, particularmente aquellos definidos como de mayor prioridad para la entidad.

- q) **Servicio Civil.**- Es el conjunto de personas que están al servicio del Estado, llamados servidores civiles. Servicio civil también son las medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado, que debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas al servicio del Estado.
- r) **Servidor Civil.**- La expresión servidor civil se refiere a los servidores del régimen de la Ley del Servicio Civil, organizados en los siguientes grupos: funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Comprende, también, a los servidores de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, así como bajo la modalidad de contratación directa a que hace referencia el presente Reglamento.
- s) **Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SAGRH).**- Es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. Comprende los subsistemas previstos en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1023, modificado por Decreto Legislativo N° 1450. El Sistema está integrado por:
- i. La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).
 - ii. Las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades o las que hagan sus veces.
 - iii. El Tribunal del Servicio Civil.
 - iv. La Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.