Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:47:11-0500

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 31 de enero de 2020

INFORME N° 000015-2020-SERVIR-GG-OPP

A : **MANUEL GUSTAVO MESONES CASTELO**
GERENTE GENERAL

De : **SANTIAGO SALVADOR MERCADO MARQUEZ**
JEFE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO (e)

Asunto : Informe de evaluación de implementación del POI 2019.

Tengo a bien dirigirme a usted a fin de remitirle el Informe de Evaluación de Implementación al IV trimestre del Plan Operativo Institucional 2019 de SERVIR, el mismo que incluye el avance de ejecución de metas físicas de las actividades operativas programadas, principales logros y/o resultados, factores positivos o negativos que incidieron en su cumplimiento y las medidas adoptadas para asegurar el cumplimiento de metas.

Se debe precisar, de manera general, que el grado de cumplimiento de las actividades operativas del POI programadas para el presente año 2019 ha alcanzado el 86%.

Complementariamente, al cierre del año 2019, la ejecución del presupuesto institucional alcanzó el 90.76% a nivel de devengados, respecto del presupuesto anual. El TSC (95.97 %), la ENAP (92.17%) y TI (93.33%) muestran los mayores avances en la ejecución presupuestal de la entidad.

Finalmente, se puede observar una baja ejecución en los niveles de ejecución de la genérica de gastos de “2.1 Personal y Obligaciones Sociales” (87.53%), ello debido a la decreciente demanda de las entidades públicas respecto al Cuerpo de Gerentes Públicos, adicionalmente los concursos públicos programados en el marco de la Ley del SERVIR no llegaron a concluirse en el último trimestre del año.

Es cuanto informo a usted, para los fines pertinentes.

AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – SERVIR

Informe de evaluación de implementación del Plan Operativo Institucional 2019

Al 4to. trimestre (enero-diciembre)

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Enero de 2020

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Índice

Índice 2
Lista de Acrónimos 5
1. Resumen ejecutivo 6
2. Marco institucional 6
2.1 Estructura organizacional 6
2.2 Competencia y funciones de SERVIR 7
2.3 Base Legal 8
3. Metodología 8
4. Marco estratégico institucional 9
4.1 Articulación de los objetivos del PESEM-PCM 2016-2020 y PEI 2017-2022 de SERVIR 9
4.2 Misión institucional 10
4.3 Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales 10
5. Modificaciones del POI 11
6. Evaluación de cumplimiento de las actividades operativas del POI 2019 11
6.1 Evaluación del cumplimiento de Actividades Operativas programadas al 4to trimestre 11
AO 1.1.1 Elaboración y aprobación de instrumentos normativos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos 14
AO 1.1.2 Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos 15
AO 1.1.3 Asistencia técnica en temas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos 16
AO 1.1.4 Emisión de opiniones técnicas relacionadas con el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos 16
AO 1.1.5 Desarrollo del censo y/o diagnóstico de los gestores de las oficinas de Recursos Humanos 17
AO 1.1.7 Diseño de una herramienta informática para el SAGRH 17
AO 1.1.8 Sesiones de trabajo con jefes de oficinas de Recursos Humanos 17
AO 1.2.1 Elaboración de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para promover un acceso más equitativo al servicio civil 18
AO 1.2.2 Elaboración de documentos de trabajo que promuevan un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano 18
AO 1.3.1 Atención de expedientes de supervisión emitidos con recomendaciones referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH 19
AO 1.4.1 Resolver Recursos de Apelación Admitidos 19
AO 1.4.2 Sistematizar las resoluciones del TSC 20
AO 1.4.3 Emitir precedentes vinculantes de observación obligatoria 20
AO 1.4.4 Implementar el sistema de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC 20
AO 1.4.5 Mejorar y fortalecer los Sistemas del Tribunal del Servicio Civil 21
AO 1.4.6 Mejorar el proceso de la Línea de Producción de Microarchivos Digitales (LPMD) 21
AO 1.4.7 Dictar talleres sobre funciones del TSC y requisitos de admisibilidad de los recursos de apelación 21
AO 1.5.1 Implementación del proceso de orientación y soporte legal 22
AO 2.1.1 Elaboración y aprobación de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para implementar la LSC 22

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 2.1.2 Elaboración de documentos de trabajo para la implementación de la LSC 23
AO 2.2.1 Asistencia técnica para el tránsito a la Ley del Servicio Civil 24
AO 2.2.2 Emisión de Informes Técnicos relacionados a los documentos de gestión de las entidades para el tránsito a la LSC 24
AO 2.2.3 Diseño y desarrollo de una herramienta informática para la formulación del MPP y CPE de las entidades públicas 24
AO 2.3.1 Gestionar procesos de selección para Gerentes y/o Directivos Públicos 25
AO 2.3.2 Asignación de Gerentes Públicos 26
AO 2.3.4 Evaluación del desempeño de los Gerentes Públicos 27
AO 2.3.5 Monitoreo de la evaluación de desempeño de los Gerentes Públicos 27
AO 2.3.6 Monitoreo de Directivos Públicos 27
AO 2.3.7 Colaboración interinstitucional en el marco de alianzas estratégicas 28
AO 2.3.8 Optimización de herramientas informáticas de la Gerencia Pública 28
AO 2.3.9 Defensa Legal de Gerentes Públicos 28
AO 2.3.10 Promoción de la Dirección Pública 29
AO 2.3.11 Gestión de la Innovación y de resultados de la Dirección Pública 29
AO 2.4.1 Desarrollo de la implementación de la gestión de la capacitación en las entidades públicas 29
AO 2.4.2 Desarrollo de la implementación de Gestión del Rendimiento en las entidades públicas. 30
AO 2.4.3 Diseño y/o desarrollo de herramientas informáticas para el seguimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento y Gestión de la Capacitación 30
AO 2.4.4 Elaboración del Programa de formación Laboral para los servidores civiles 30
AO 2.4.5 Diagnóstico de conocimientos a un sistema administrativo o funcional del Estado 31
AO 2.4.6 Desarrollo de materias de capacitación transversales para el fortalecimiento del servicio civil 31
AO 3.1.1 Fortalecimiento de capacidades en temas de administración y gestión pública 31
AO 3.1.2 Fortalecimiento de capacidades de las ORH en el SAGRH y en el tránsito a la Ley del Servicio Civil 32
AO 3.1.3 Desarrollo de actividades de complementación académica 32
AO 3.1.4 Diseño de cursos y programas para servidores públicos y directivos en administración y gestión pública 33
AO 3.1.5 Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades relacionados al SAGRH y al tránsito a la Ley del Servicio Civil 34
AO 3.1.6 Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades en los subsistemas de GDR y GDC . 34
AO 3.1.7 Desarrollo de publicaciones en temas de gestión pública 35
AO 3.1.8 Gestión del modelo educativo de la Escuela Nacional de Administración Pública 35
AO 3.1.9 Desarrollo de acciones de soporte académico 36
AO 3.1.10 Formación de docentes en el modelo educativo de la ENAP 37
AO 3.2.1 Desarrollo del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia" 37
AO 3.2.2 Desarrollo de aplicativo de gestión de postulantes del Programa Reto Excelencia 37
AO 3.2.3 Implementación del registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero 38
AO 3.3.1 Fortalecimiento de capacidades de Directivos del sector público a nivel nacional 38
AO 3.3.2 Fortalecimiento de capacidades de los gerentes y/o directivos públicos 38
AO 3.3.3 Desarrollo de espacios de formación e intercambio de experiencias 39
AO 4.1.1 Mejorar la calidad de la atención al ciudadano 40
AO 4.1.2 Desarrollo de proyectos tecnológicos para el apoyo de los sistemas administrativos 40
AO 4.1.3 Atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información 41

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Monika FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 4.1.4 Fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y de las compensaciones en SERVIR 41
AO 4.1.5 Fortalecimiento del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR..... 41
AO 4.1.6 Fortalecimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento 42
AO 4.1.7 Fortalecimiento del subsistema de Gestión de la Capacitación en SERVIR 43
AO 4.1.8 Implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad 44
AO 4.1.9 Desarrollo del sistema de gestión del conocimiento e innovación 45
AO 4.1.10 Gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal de la entidad 45
AO 4.2.1 Procesamiento de la documentación generada por SERVIR relacionada a trámite documentario y Archivo Central 46
AO 4.2.2 Atención oportuna de obligaciones del sistema administrativo 46
AO 4.2.3 Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos 47
AO 4.2.4 Gestión de la comunicación y fortalecimiento de la imagen institucional 48
AO 4.2.5 Fortalecimiento y actualización de plataformas y portales oficiales de la institución 49
AO 4.2.6 Fortalecimiento del control interno de la entidad 49
AO 4.2.7 Gestión de acciones en materia de cooperación técnica internacional y relaciones interinstitucionales 50
AO 4.2.8 Fortalecimiento del sistema administrativo de defensa judicial del Estado 50
7. Ejecución presupuestal al IV. Trimestre del año 2019 51
7.1 A nivel institucional 51
8. Conclusiones y/o recomendaciones 52
Anexos 53

Índice de Cuadros:

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Cuadro Nº 1: Criterios de evaluación de cumplimiento o desempeño institucional 9
Cuadro Nº 2: Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales 10
Cuadro Nº 3: Ejecución presupuestal al 4to Trimestre 2019 – Por órgano[1/] 51
Cuadro Nº 4: Ejecución presupuestal al 4to Trimestre 2019 – Por grupo genérico de gasto[1/] 51

Índice de Gráficos:

Gráfico Nº 1: Organigrama de la Autoridad Nacional del Servicio Civil 7
Gráfico Nº 2: Avance en la ejecución de actividades operativas* programadas al IV trimestre 2019 12
Gráfico Nº 3: Avance en la ejecución de actividades operativas programadas por órgano* al IV. Trimestre 2019 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Lista de Acrónimos

- AEI : Acción Estratégica Institucional
- CAP : Cuadro de Asignación de Personal
- CEPLAN : Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
- Escuela : Escuela Nacional de Administración Pública
- GG : Gerencia General
- GDCRSC : Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil
- GDGP : Gerencia de Desarrollo de la Gerencia Pública
- GDR : Gestión del Rendimiento
- GDSRH : Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos
- GGPP : Gerentes Públicos
- GPGSC : Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil
- LSC : Ley del Servicio Civil
- MPP : Manual de Perfiles de Puesto
- MPT : Manual de Puestos Tipo
- OAJ : Oficina de Asesoría Jurídica
- OEI : Objetivo Estratégico Institucional
- OGAF : Oficina General de Administración y Finanzas
- OPP : Oficina de Planeamiento y Presupuesto
- ORH : Oficina de Recursos Humanos
- PCM : Presidencia del Consejo de Ministros
- PE : Presidencia Ejecutiva
- PEI : Plan Estratégico Institucional
- PESEM : Plan Estratégico Sectorial Multianual
- PIA : Presupuesto Institucional de Apertura
- PIM : Presupuesto Institucional Modificado
- PNOC : Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento
- POI : Plan Operativo Institucional
- PP : Procuraduría Pública
- SAGRH : Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos
- SERVIR : Autoridad Nacional del Servicio Civil
- SJA : Subjefatura de Abastecimiento
- SJC : Subjefatura de Contabilidad
- SJCI : Subjefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional
- SJSC : Subjefatura de Servicio al Ciudadano
- SJT : Subjefatura de Tesorería
- SJTI : Subjefatura de Tecnologías de la Información
- SST : Seguridad y Salud en el Trabajo
- TSC : Tribunal del Servicio Civil

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

1. Resumen ejecutivo

El Plan Operativo Institucional (POI) 2019 de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 114-2018-SERVIR-PE y modificatorias, constituye el instrumento de gestión que permite en el corto plazo desarrollar un conjunto de acciones orientadas a implementar de manera progresiva el Plan Estratégico Institucional (PEI) de SERVIR para el periodo 2017-2022 que fuera aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 051-2019-SERVIR-PE.

Teniendo en consideración los objetivos estratégicos, acciones estratégicas y actividades operativas institucionales vigentes, SERVIR a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), y en el marco de sus atribuciones y competencias, ha elaborado el Informe de evaluación de implementación del POI 2019 al 4to. trimestre (enero-diciembre); documento que articula la información relevante en función al grado de avance reportado por los órganos de SERVIR en relación a las actividades operativas programadas al cuarto trimestre del año, y que adicionalmente refiere el resultado de la ejecución presupuestaria para el mismo periodo.

Luego de haber realizado el análisis a la ejecución de las actividades operativas a nivel de meta física durante el año 2019, se observó que, de las actividades operativas misionales, 15 de ellas presentaron una ejecución por debajo del promedio (86%), siendo que las demás lograron cumplir sus metas entre un 88% y 100%.

Además, en lo referente a la ejecución presupuestaria, los órganos y unidades orgánicas alcanzaron una ejecución de 90.76% del presupuesto asignado, siendo que los órganos de línea lograron una ejecución del 90.16% y los de apoyo 91.86%. Asimismo, se debe destacar que el TSC (95.97%), TI (93.33%) y ENAP (92.17%) muestran avances superiores a la ejecución presupuestal de la entidad.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

2. Marco institucional

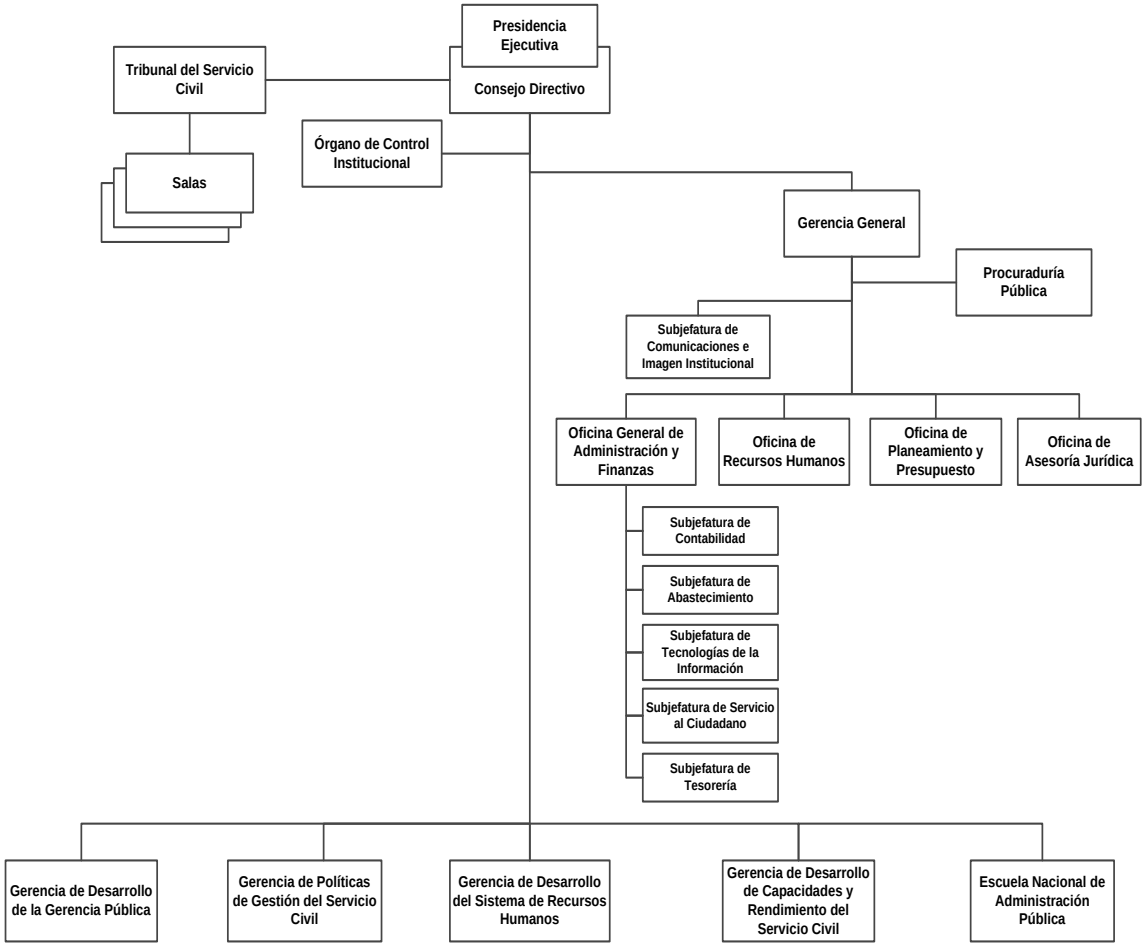
SERVIR se crea mediante Decreto Legislativo Nº 1023, como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado (SAGRH), siendo un organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Sus atribuciones son de carácter normativo, supervisor, sancionador, interventor y de resolución de controversias.

2.1 Estructura organizacional

Mediante Decreto Supremo Nº 062-2008-PCM y modificatorias, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, el cual establece la estructura orgánica que permite identificar los niveles de compromiso y vinculación que cada uno de los órganos mantiene en el Plan Operativo Institucional 2019:

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Gráfico Nº 1: Organigrama de la Autoridad Nacional del Servicio Civil



Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

2.2 Competencia y funciones de SERVIR

a) Formular la planificación de las políticas nacionales del Sistema en materia de recursos humanos, la organización del trabajo y su distribución, la gestión del empleo, la gestión del rendimiento, la gestión de la compensación no económica, la gestión del desarrollo y capacitación y la gestión de las relaciones humanas y sociales en el servicio civil.
b) Formular la política de compensación no económica. En caso la propuesta tenga efectos fiscales debe desarrollarse en coordinación con la Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos del Ministerio de Economía y Finanzas.
c) Dictar normas técnicas para el desarrollo e implementación del Sistema, incluyendo la gestión de la seguridad y salud en el trabajo de las entidades públicas.
d) Emitir opinión previa a la expedición de normas de alcance nacional relacionadas con el ámbito del Sistema.
e) Desarrollar, normar y mantener actualizados los sistemas de información requeridos para el ejercicio de la rectoría del Sistema.
f) Capacitar a las Oficinas de Recursos Humanos, apoyarlas en la correcta implementación de las políticas de gestión y evaluar su implementación, desarrollando un sistema de acreditación de sus capacidades.
g) Desarrollar y gestionar políticas de formación y evaluar sus resultados.
h) Emitir opinión técnica vinculante en las materias de su competencia.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

i) Normar y gestionar el Cuerpo de Gerentes Públicos.
j) Proponer o aprobar los documentos e instrumentos de gestión, de acuerdo con la normatividad vigente sobre la materia.
k) Dictar normas técnicas para los procesos de selección de recursos humanos que realicen las entidades públicas.
l) Organizar, convocar y supervisar concursos públicos de selección de personal, directamente o mediante terceros, en los casos señalados en el Reglamento.
m) Administrar el Registro Nacional de Personal del Servicio Civil.
n) Otorgar la Orden del Servicio Civil a los servidores civiles por hechos importantes y servicios meritorios y patrióticos que hubieren prestado a la Nación durante el ejercicio de sus funciones.

2.3 Base Legal

- Ley Nº 29158 – Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley Nº 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Ley Nº 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley Nº 30879 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2019.
- Ley Nº 30057 – Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo Nº 1023 – Crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR.
- Decreto Legislativo Nº 1024 – Crea y regula el Cuerpo de Gerentes Públicos.
- Decreto Legislativo Nº 1450 – Modifica el Decreto Legislativo Nº 1023, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, y la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM – Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo Nº 040-2014-PCM – Reglamento General de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Supremo Nº 062-2008-PCM – Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de SERVIR; y modificatorias.
- Decreto Supremo Nº 138-2014-EF – Reglamento de Compensaciones de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil; y modificatorias.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Nº 026-2017-CEPLAN/PCD - Aprueba la Directiva Nº 001-2017-CEPLAN/PCD, "Directiva para la Actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional".
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Nº 016-2019/CEPLAN/PDC – Modifica la Guía para el Planeamiento Institucional.
- RPE Nº 051-2019-SERVIR-PE – Formaliza la aprobación del Plan Estratégico Institucional de SERVIR extendido con un horizonte temporal 2017-2022.
- RPE Nº 114-2018-SERVIR-PE – Formaliza la aprobación del Plan Operativo Institucional de SERVIR para el periodo 2019, y modificatorias.
- RGG Nº 009-2019-SERVIR-GG – Aprueba la Directiva Nº 001-2019-SERVIR/GG-OPP "Directiva del Proceso de Planeamiento Institucional de la Autoridad Nacional del Servicio Civil".

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

3. Metodología

El seguimiento al 4to trimestre del POI 2019 de SERVIR se realiza sobre el nivel de avance acumulado de enero a diciembre, en el cumplimiento de las actividades operativas programadas

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Melissa FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

hasta el IV trimestre del año 2019. En tal sentido, el indicador de desempeño institucional evalúa el cumplimiento de las actividades operativas programadas.

A fin de proceder con el seguimiento, de acuerdo con la Directiva Nº 001-2019-SERVIR/GG-OPP, se solicitó información registrada en el Formato E *"Reporte de Seguimiento trimestral del POI"* que contiene aspectos de información cuantitativa, cualitativa y de sustento acerca del cumplimiento de las metas físicas de las actividades operativas de competencia de cada órgano que conforma SERVIR.

En base a la recopilación de la información efectuada mediante los formatos de reporte, para la evaluación de cumplimiento institucional de las actividades operativas se considerarán parámetros de desempeño que permitan comparar la ejecución reportada versus la programación en el periodo, teniendo como referencia el cuadro de estándares de desempeño institucional de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro Nº 1: Criterios de evaluación de cumplimiento o desempeño institucional

Criterios de Evaluación de Cumplimiento		
Evaluación de Cumplimiento	**Parámetros de desempeño**	**Calificación Estándar**
Comparación de la ejecución de actividades operativas versus la programación en el periodo	Más de 95% de las actividades programadas	Excelente
	De 81% a 95% de las actividades programadas	Bueno
	De 50% a 80% de las actividades programadas	Regular
	Menos de 50% de las actividades programadas	Deficiente

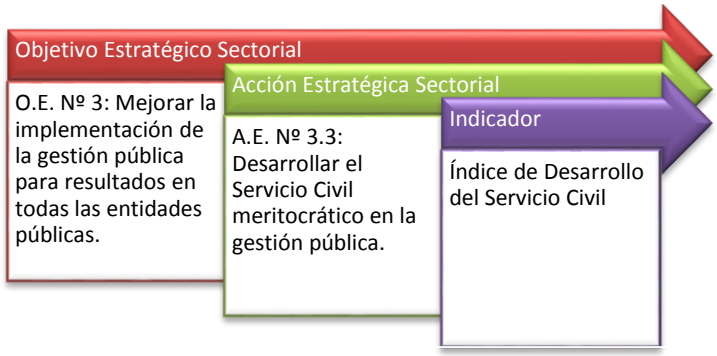
4. Marco estratégico institucional

4.1 Articulación de los objetivos del PESEM-PCM 2016-2020 y PEI 2017-2022 de SERVIR

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

El Plan Estratégico Sectorial Multianual-PESEM de la PCM, formulado para el periodo 2016-2020, fue aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 289-2015-PCM.

Asimismo, como parte del marco de los Objetivos Estratégicos Sectoriales y Acciones Estratégicas Sectoriales aprobados en el PESEM-PCM, SERVIR contribuye al Objetivo Estratégico Sectorial Nº 3, y es responsable de la Acción Estratégica Sectorial Nº 3, acción que será medida a través del Índice de Desarrollo del Servicio Civil.



Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

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.

4.2 Misión institucional

La misión de SERVIR describe el carácter y el concepto de las actividades futuras de la organización, estableciendo aquello que se piensa hacer, para quién se hará y las premisas filosóficas centrales que servirán para sus operaciones. En estos términos, en el Plan Estratégico Institucional de SERVIR para el periodo 2017-2022, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 051-2019-SERVIR/PE, la misión se plantea de la siguiente forma:

> *"Fortalecer el servicio civil en las entidades públicas de manera integral y continua, para servir a los ciudadanos".*

4.3 Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales

La Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 051-2019-SERVIR/PE, aprueba el Plan Estratégico Institucional de SERVIR 2017-2022, estableciendo como Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales los siguientes:

Cuadro Nº 2: Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales

Objetivo Estratégico Institucional - OEI	Acción Estratégica Institucional – AEI
OEI 1: Promover un acceso equitativo al servicio civil en las entidades públicas	AEI 1.1: Instrumentos normativos del SAGRH, desarrollados para las entidades públicas
	AEI 1.2: Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas
	AEI 1.3: Recomendaciones por expedientes de supervisión, referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH, emitidas a las entidades públicas
	AEI 1.4: Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de 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
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
	AEI 2.2: Asistencia técnica para el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada de manera permanente a las entidades públicas
	AEI 2.3: Incorporación a puestos directivos de manera meritocrática en las entidades públicas
	AEI 2.4: Modelos de Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas
OEI 3: Fortalecer las capacidades de los servidores civiles en los tres niveles de gobierno	AEI 3.1: Oferta de capacitación en temas de administración y gestión pública, brindada a los servidores civiles de los tres niveles de gobierno
	AEI 3.2: Estudios de postgrado financiados, a través del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia" para los servidores civiles
	AEI 3.3: Programas de formación directiva brindados a los directivos públicos de los tres niveles de gobierno
OEI 4: Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	AEI 4.1: Consolidar la implementación de la PNMGP en SERVIR, para facilitar la mejor atención a la ciudadanía
	AEI 4.2: Fortalecer la gestión de los sistemas administrativos en SERVIR

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

5. Modificaciones del POI

Al IV trimestre del año se aprobaron 4 modificaciones al POI 2019 (incluyendo la etapa de consistencia), por cambios en las metas físicas y financieras de las AO, en la denominación, por eliminación, por inclusión de AO y cambios en las unidades de medidas de las AO:

- La primera modificación por consistencia del POI 2019, fue aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 258-2018-SERVIR-PE, con fecha 31 de diciembre de 2018.
- La segunda modificación fue aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 058-2019-SERVIR-PE, con fecha 30 de abril del 2019. Se realizaron modificaciones en 34 AO.
- La tercera modificación fue aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 082-2019-SERVIR-PE, con fecha 26 de junio de 2019. Se realizaron modificaciones en 11 AO.
- La cuarta modificación fue aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 145-2019- SERVIR-PE, con fecha 30 de octubre del 2019. Se realizaron modificaciones en 27 A.O.

6. Evaluación de cumplimiento de las actividades operativas del POI 2019

A continuación, se presenta la evaluación sobre el cumplimiento de las actividades operativas programadas para el IV trimestre del año 2019, así como los principales logros y/o resultados obtenidos, factores que incidieron en el cumplimiento y las medidas adoptadas y/u observaciones presentadas.

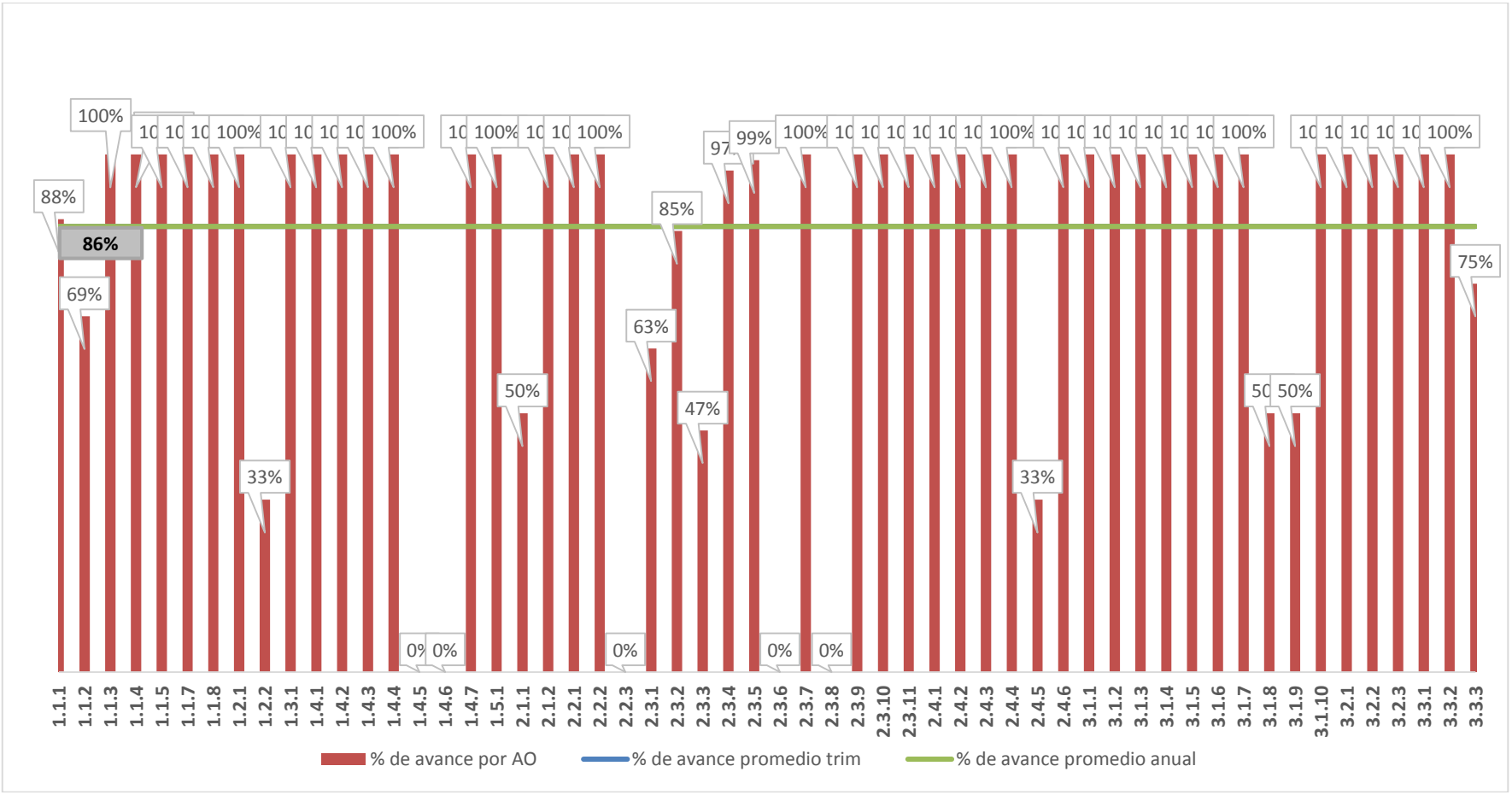
6.1 Evaluación del cumplimiento de Actividades Operativas programadas al 4to trimestre

Según se aprecia en el Gráfico Nº 2, el cumplimiento de actividades operativas programadas al 4to trimestre del presente año (enero- diciembre) alcanzó el 86%, reflejando un desempeño calificado como bueno en la entidad.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Gráfico Nº 2: Avance en la ejecución de actividades operativas* programadas al IV trimestre 2019



Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

(*) Se muestra el % de avance por actividad operativa de los órganos de línea, mientras que los % promedio toman en cuenta a la totalidad de actividades operativas de los órganos de SERVIR.

Si bien, la mayoría de las actividades operativas mostradas en el Gráfico Nº 2 alcanzaron un 100% de ejecución de acuerdo con lo programado al IV trimestre del año, se observa que quince (15) de ellas tienen una ejecución al 86% o menos:

- A.O. 1.1.2 Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (69%).
- A.O. 1.2.2: Elaboración de documentos de trabajo que promuevan un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano (33%).
- A.O. 1.4.5: Mejorar y fortalecer los Sistemas del Tribunal del Servicio Civil (0%).
- A.O. 1.4.6: Mejorar el proceso de la Línea de Producción de Microarchivos Digitales (LPMD) (0%).
- A.O. 2.1.1: Elaboración y aprobación de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para implementar la LSC (50%).
- A.O 2.2.3 Diseño y/o desarrollo de una herramienta informática para la formulación del MPP y CPE de las entidades públicas (0%).
- A.O. 2.3.1: Gestionar procesos de selección para Gerentes y/o Directivos Públicos (63%).
- A.O 2.3.2: Asignación de Gerentes Públicos (85%)
- A.O 2.3.3: Asistencia técnica en Gestión del Rendimiento a Directivos Públicos (47%)
- A.O 2.3.6: Monitoreo de Directivos Públicos (0%)
- A.O. 2.3.8: Optimización de herramientas informáticas de la Gerencia Pública (0%).
- A.O. 2.4.5: Diagnóstico de conocimientos a un sistema administrativo o funcional del Estado (33%).
- A.O 3.1.8 Gestión del modelo educativo de la Escuela Nacional de Administración Pública (50%).
- A.O 3.1.9 Desarrollo de acciones de soporte académico (50%)
- A.O. 3.3.3: Desarrollo de espacios de formación e intercambio de experiencias (75%).

De otro lado, el Gráfico Nº 3 muestra el ritmo de ejecución por órgano de SERVIR, donde destaca el desempeño de la GPGSC, ENAP y GDCRSC, con un nivel de ejecución de más del 80% de cumplimiento de metas al IV trimestre 2019.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

A continuación, se presenta el detalle de la ejecución de las actividades operativas programadas para el IV trimestre del año 2019:

AO 1.1.1 Elaboración y aprobación de instrumentos normativos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual	Responsable
1.1.1	Elaboración y aprobación de instrumentos normativos del sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Nº de instrumentos normativos aprobados del SAGRH	Instrumento	5	3	88%	GDCRSC
				2	2		GDSRH
				1	2		GDGP

La GDCRSC presenta:

- La Estrategia para la implementación de la Gestión del Rendimiento al 2021, cuya aprobación fue formalizada con RPE Nº 013-2019-SERVIR/PE. El objetivo de la estrategia es institucionalizar el modelo de gestión del rendimiento en las entidades, como una herramienta estratégica que aporta a la gestión del talento humano, a la mejora de su desempeño y de la organización. La estrategia comprende 4 ejes transversales y 4 componentes.
- La creación del Grupo de Trabajo Multisectorial para el desarrollo de las materias de capacitación transversales para el fortalecimiento del Servicio Civil, con Resolución Ministerial Nº 129-2019-PCM. El Grupo de Trabajo tiene como finalidad diseñar y desarrollar el contenido de las materias de: interculturalidad, derechos humanos, género, integridad, territorialidad, gobierno digital y servicio al ciudadano.
- Modificación del Reglamento General de la Ley Nº30057, Ley del Servicio Civil a través del Decreto Supremo Nº127-2019-PCM. A propuesta de SERVIR, como Ente Rector del SAGRH se aprobó la modificación con el objetivo de ofrecer a las entidades un modelo de gestión del rendimiento flexible y simplificado acorde a su funcionamiento y estructura institucional.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

La GDGP informó lo siguiente:

- En el marco de los cambios en el reglamento del régimen laboral de Gerentes Públicos, las lecciones aprendidas de los procesos de selección realizados, y la operatividad a nivel de dos procesos que son regulados por la directiva anterior (2013); mediante RPE Nº 068-2019-SERVIR-PE se aprobó la Directiva Nº 001-2019-SERVIR/GDGP "Directiva que establece los lineamientos que regulan la selección e incorporación al Cuerpo de Gerentes Públicos".
- Mediante Decreto Supremo Nº 102- 2017- PCM se aprobaron las normas que regulan el proceso de designación del Jefe del Instituto Nacional de Estadística e Informática- INEI. El numeral 6.1 del artículo 6 de dicha normatividad señala que el procedimiento para la selección del Jefe del Instituto Nacional de Estadística e Informática- INEI es regulado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil, a través de una Directiva aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva, la misma que contempla, entre otros aspectos, las etapas y reglas de la selección, así como los factores de evaluación, teniendo en cuenta los principios de transparencia, idoneidad y meritocracia; mediante RPE

La GDSRH informó lo siguiente:

- Respecto a la A.O 1.1.1 se reportaron el desarrollo de dos instrumentos normativos aprobados:

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

- Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 143- 2019- SERVIR- PE que aprueba la Directiva Nº001- 2019- SERVIR/GDSRH "Normas para la gestión de los procesos de selección en el régimen de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 144- 2019- SERVIR- PE que aprueba los lineamientos para la prevención, denuncia, atención, investigación y sanción del hostigamiento sexual en las entidades públicas.

AO 1.1.2 Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual	Responsable
1.1.2	Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de documentos de trabajo elaborados sobre el SAGRH	Documento	5	6	71%	GPGSC
				5	3		GDCRSC
				2	2		GDSRH
				4	0		GDGP

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- **La GPGSC reportó la elaboración de los siguientes documentos de trabajo:**

  - **Actualización del encarte "Características del Servicio Civil Peruano 2019":**
    El informe presenta la evolución de una serie de indicadores desde el año 2008 hasta el 2018. Contiene información sobre la evolución del número de servidores públicos, su distribución por nivel de gobierno y régimen laboral, sus características socioeconómicas, así como la evolución de la planilla pública.
  - **Actualización del estudio "Negociación Colectiva en el Sector Público 2019"**:
    El documento muestra la evolución de indicadores referidos al ejercicio de la sindicalización y la negociación colectiva por parte de los servidores públicos entre los años 2006 y 2018. Se presenta el análisis de tres temas: nivel de sindicalización, evolución de los convenios colectivos registrados y materias negociadas.
  - **Actualización del Informe "Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios 2019"**:
    El documento describe la situación de este régimen de contratación. Así, describe sus antecedentes, definición y ámbito de aplicación, la incidencia de los servidores públicos CAS, la evolución de sus remuneraciones, el costo de la planilla CAS, así como las acciones necesarias a futuro.
  - **Actualización del documento "Reto de la Formalidad en el Sector Público Peruano 2019":**
    El documento presenta la situación de potencial informalidad laboral en el sector público, teniendo en cuenta la definición de informalidad laboral, la cantidad de personas con contratos de locación, la comparación de cobertura de salud y pensiones en el sector público respecto del sector privado, así como las acciones necesarias a futuro.
  - **Estudio "Análisis de las Sentencias Judiciales que ordenan la reincorporación de servidores de los Gobiernos Regionales"**:
    El estudio analiza las sentencias judiciales que ordenan la reincorporación de servidores en los Gobiernos Regionales con la finalidad de conocer si el cumplimiento de dichos mandatos genera algún impacto para el SAGRH. El informe señala las actividades realizadas,

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

la revisión de las resoluciones judiciales de reincorporación y las fórmulas argumentativas para la defensa de las entidades públicas.

- **Estudio "Percepciones de los servidores civiles sobre el clima ético de sus entidades públicas":**

  El estudio sienta las bases para la elaboración de un modelo de código de conducta para las entidades públicas. La encuesta que se analiza se basa en el modelo presentado por el profesor español Manuel Villoria Mendieta, quien colaboró con SERVIR por encargo del Programa para la Cohesión Social en América Latina, Programa EUROSociAL+ en el año 2018. La encuesta de clima ético toma en cuenta la mirada de los servidores públicos que, a la vez que cuentan con una identidad profesional y ética que es indisoluble una de la otra, que genera una percepción colectiva sobre el clima ético de cada una de las organizaciones o entidades en las que se desenvuelven, que no puede analizarse aisladamente de la mirada estrictamente organizacional o de productividad, y que revela información relevante sobre los áreas más vulnerables frente a riesgos contra la ética.

- **La GDCRSC reportó la elaboración de los siguientes documentos de trabajo:**

- Informe sobre los avances y resultados en la implementación de la Gestión del Rendimiento en el estado peruano 2018- 2019.
- Balance final del 1er encuentro Nacional de Beneficiarios/as del Programa Reto Excelencia: Agentes de cambio para la administración pública, rumbo al bicentenario".
- Análisis de la ejecución de los planes de desarrollo de las personas (PDP) al servicio del estado.

- **La GDSRH reportó la elaboración de los siguientes documentos de trabajo:**

- Se preparó un documento de trabajo referido a la rotación del puesto de jefe de recursos humanos, tomando para ello una muestra de aproximadamente 196 entidades de Gobierno Nacional.
- Se publicaron algunos datos sobre el Censo de las Oficinas de Recursos Humanos en el Facebook de SERVIR.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 1.1.3 Asistencia técnica en temas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.1.3	Asistencia técnica en temas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de asistencias técnicas realizadas	Asistencia técnica	100	165	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH ha brindado 165 asistencias técnicas a representantes de entidades públicas de los tres niveles de gobiernos en temas del SAGRH tales como:
  - ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - ✓ Diseño de puestos.
  - ✓ Manual de perfiles de puestos.
  - ✓ Cultura y clima organizacional.
  - ✓ Selección.
  - ✓ Remuneraciones; entre otros.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Marisol FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 1.1.4 Emisión de opiniones técnicas relacionadas con el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.1.4	Emisión de opiniones técnicas relacionadas con el SAGRH	Porcentaje de opiniones técnicas emitidas en el plazo	Porcentaje	71%	97%	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Se estableció como meta que el 71% de opiniones técnicas relacionada con el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos debían ser atendidas en el plazo estipulado. La meta fue superada al cumplir en un 97% la atención de las mismas en el plazo previsto:
  - La GPGSC ha emitido 93 opiniones sobre Proyectos de Ley.
  - La GPGSC ha emitido 87 opiniones vinculadas con las competencias de SERVIR canalizadas a través de la Comisión de Coordinación Viceministerial – CCV, las cuales incluyen la opinión de los Decretos de Urgencia (DU) emitidos a partir del cierre del Congreso y otras normas.

AO 1.1.5 Desarrollo del censo y/o diagnóstico de los gestores de las oficinas de Recursos Humanos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.1.5	Desarrollo del censo y/o diagnóstico de los gestores de las oficinas de Recursos Humanos	Número de documentos elaborados	Documento	1	1	0%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH, informó que se desarrolló el Censo de gestores de las Oficina de Recursos Humanos, logrando la participación de 1,862 entidades de los tres niveles de gobierno, con un total de 9,093 servidores censados. Asimismo, al cierre del IV trimestre se elaboró el documento "Censo de las oficinas de Recursos Humanos del Estado".

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 1.1.7 Diseño de una herramienta informática para el SAGRH

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.1.7	Diseño de una herramienta informática para el SAGRH	Número de Herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

La GDSRH, reportó que desde el mes de octubre 2019 se puso en marcha el portal Talento Perú.

AO 1.1.8 Sesiones de trabajo con jefes de oficinas de Recursos Humanos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.1.8	Sesiones de trabajo con jefes de oficinas de Recursos Humanos	Número de eventos	Evento	2	2	100%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH tenía programada la ejecución de dos (2) eventos; en ese contexto se sostuvieron 2 reuniones con los equipos de selección de las entidades que ya cuentan con MPP y estaban próximas a ejecutar sus concursos públicos en el marco de la Ley Nº 30057.

AO 1.2.1 Elaboración de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para promover un acceso más equitativo al servicio civil

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.2.1	Elaboración de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para promover un acceso más equitativo al servicio civil	Número de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos elaborados	Documento	2	2	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GPGSC, reportó la elaboración de los siguientes lineamientos:

- **Lineamientos para el otorgamiento de ajustes razonables a las personas con discapacidad en el proceso de selección que realicen las entidades del sector público**: se desarrolló atendiendo la disposición establecida en el Decreto Legislativo N° 1417 y su Tercera Disposición Complementaria Final. La finalidad de los Lineamientos es establecer las disposiciones mínimas para que las entidades públicas implementen los ajustes razonables, sin perjuicio que cada entidad pública pueda reconocer y otorgar mayores beneficios. Estas medidas relacionadas con los ajustes razonables en los procesos de selección están referidas a la difusión de las convocatorias, las fichas de postulación, formatos o medios accesibles, metodologías, procedimientos, instrumentos de evaluación y métodos de entrevistas, acceso a ambientes seguros donde se desarrollan las etapas del proceso de selección con el fin que garanticen la participación del postulante con discapacidad en igualdad de condiciones que los demás postulantes.
- **Lineamiento para el nombramiento del personal contratado por servicios personales en el sector público bajo el Régimen del Decreto Legislativo Nº 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público**: aprobado por Consejo Directivo de SERVIR en la Sesión 17-2019 y formalizado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 075-2019-SERVIR/PE. El objetivo de este lineamiento fue establecer los requisitos, condiciones y procedimientos para que las entidades públicas realicen el nombramiento del personal administrativo contratado por servicios personales bajo este régimen, en el marco de lo establecido por la Centésima Vigésima Novena Disposición Complementaria Final de la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2019 — Ley N° 30879.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 1.2.2 Elaboración de documentos de trabajo que promuevan un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual	Responsable
1.2.2	Elaboración de documentos de trabajo que promuevan un	Número de documentos de trabajo elaborados que	Documento	1	1	100%	GPGSC

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

	acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano - GPGSC	promueven un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano		2	0	0%	GDGP

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GPGSC realizó la actualización del "Informe de la Mujer en el Servicio Civil Peruano 2019"[1]. Dicho informe, tuvo más de 80 rebotes en los medios de comunicación tanto en Lima como en provincias. Asimismo, se realizaron más de 10 entrevistas.

Factores negativos que incidieron en el cumplimiento de la actividad

- La GDGP indicó que la disminución de personal en el equipo de Monitoreo y Evaluación fue el principal factor que les impidió cumplir con la meta establecida al IV trimestre.

AO 1.3.1 Atención de expedientes de supervisión emitidos con recomendaciones referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.3.1	Atención de expedientes de supervisión emitidos con recomendaciones referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH	Número de expedientes de supervisión atendidos con recomendaciones emitidas a entidades públicas	Expediente	480	602	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH atendió 602 expedientes de 480 programados al IV trimestre. Los expedientes estuvieron referidos a incumplimientos en los siguientes subsistemas:
  - ✓ Gestión de la Compensación (428).
  - ✓ Gestión del Empleo (123).
  - ✓ Gestión del Desarrollo y la Capacitación (2).
  - ✓ Gestión de Relaciones Humanas y Sociales (48).
  - ✓ Organización del trabajo y su distribución (1).

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 1.4.1 Resolver Recursos de Apelación Admitidos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec.	% Avance Ejec. Anual
1.4.1	Resolver recursos de apelación admitidos	Porcentaje de recursos de apelación admitidos y resueltos por el TSC	Porcentaje	80%	95%	100%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

[1] Informe online disponible en: https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Informe_La_Mujer_en_el_Servicio_Civil_Peruano_2019.pdf

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- El Tribunal, al IV trimestre, ha logrado resolver 5,760 recursos, de un total de 6,094 ingresados, lo cual representa el 95 % de atención. Así, el Tribunal ha superado ampliamente su meta debido a que cuenta con personal idóneo y herramientas informáticas que ayudan al proceso de resolución de controversias. Además, luego de haber observado que algunas entidades no remitían los recursos de apelación con los antecedentes completos, se elaboró un tríptico con las funciones y competencias del Tribunal a fin de dar a conocer la documentación a remitir. Asimismo, mediante el desarrollo de talleres de capacitación se está incidiendo en los requisitos de admisibilidad a fin de que las entidades lo tomen en cuenta.

AO 1.4.2 Sistematizar las resoluciones del TSC

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.4.2	Sistematizar las resoluciones del TSC	Número de informes de sistematización de resoluciones del TSC	Informe	2	2	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- El TSC informó que los proveedores hicieron entrega de los dos (2) informes con la sistematización de las resoluciones conforme a los términos de referencia:

  - Sistematización de resoluciones sobre improcedencias
  - Sistematización sobre la materia de pago de retribuciones.

AO 1.4.3 Emitir precedentes vinculantes de observación obligatoria

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.4.3	Emitir precedentes vinculantes de observancia obligatoria	Número de precedentes vinculantes aprobado por los vocales	Resolución	2	3	100.0%

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- El TSC cumplió con la meta programada al IV trimestre, habiéndose publicado el 01 de abril de 2019, en el Diario Oficial "El Peruano", el precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución de Sala Plena Nº 001-2019-SERVIR/TSC (aplicación del principio de tipicidad) en la imputación de la falta administrativa disciplinaria de negligencia en el desempeño de las funciones. Asimismo, el 08 de setiembre de 2019 se publicaron en el Diario Oficial "El Peruano" los precedentes de observancia obligatoria aprobados mediante Resoluciones de Sala Plena Nº 002-2019-SERVIR/TSC (Nulidad de oficio de actos administrativos emitidos dentro de un PAD – Ley Nº 30057) y Nº 003-2019-SERVIR/TSC (Plazos de prescripción de la potestad disciplinaria en el marco de la Ley Nº 29944).

AO 1.4.4 Implementar el sistema de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.4.4	Implementar el sistema de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC	Número de herramientas de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC	Herramienta	1	1	100%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Milushka FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- En relación con esta actividad operativa, al IV trimestre se reportó la ejecución de una herramienta de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC.

AO 1.4.5 Mejorar y fortalecer los Sistemas del Tribunal del Servicio Civil

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.4.5	Mejorar y fortalecer los Sistemas del Tribunal del Servicio Civil	Número de herramientas para mejorar y fortalecer los Sistemas del TSC	Herramienta	1	0	0%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- En relación con esta actividad operativa, al IV trimestre el TSC reportó que el 21 de diciembre de 2019 se dio inicio al contrato con el proveedor que implementará la herramienta (Sistema Bicanal de Casilla Electrónica) y el 09 de enero del 2020 se realizó la reunión de lanzamiento del proyecto por lo que su ejecución culminará durante el ejercicio 2020.

AO 1.4.6 Mejorar el proceso de la Línea de Producción de Microarchivos Digitales (LPMD)

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.4.6	Mejorar el proceso de línea de producción de Microarchivos Digitales	Número de herramientas para mejorar el proceso de línea de producción de Microarchivos Digitales	Herramienta	2	0	0%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- En relación con esta actividad operativa, al IV trimestre el TSC reportó que en el mes de agosto se realizó el requerimiento y el envío de los términos de referencia a la subjefatura de abastecimiento, para que realice la convocatoria correspondiente. Este proyecto se ejecutara en el ejercicio presupuestal 2020.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 1.4.7 Dictar talleres sobre funciones del TSC y requisitos de admisibilidad de los recursos de apelación

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.4.7	Dictar talleres sobre funciones del TSC y requisitos de admisibilidad de los recursos de apelación	Número de talleres sobre el funcionamiento del TSC	Taller	12	21	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- El TSC cumplió con la meta programada al IV trimestre, desarrollando 21 talleres en las ciudades de Iquitos, Pucallpa, Tarapoto, Huancavelica, Pasco, Cuzco, Trujillo, Piura, Apurímac, Moquegua, Tacna, Ancash, Lima, Lambayeque, Arequipa y MINEDU. Dichos talleres tienen la finalidad de explicar sobre el desarrollo de las funciones del TSC, así como el régimen disciplinario de la Ley del Servicio Civil.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 1.5.1 Implementación del proceso de orientación y soporte legal

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Metal Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
1.5.1	Implementación del proceso de Orientación y Soporte Legal	Porcentaje de consultas absueltas en el plazo previsto por los canales escrito y virtual sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH	Porcentaje	80%	93%	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Respecto a esta A.O, la GPGSC tenía como meta establecida absolver el 80% de consultas en el plazo previsto por los canales escrito y virtual sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH. En ese contexto, durante el 2019 se atendió el 93% de consultas laborales en el plazo establecido, superando la meta antes señalada. Cabe precisar que, a diciembre de 2019, se incrementaron en 20% las atenciones, es decir, 4,800 consultas más, respecto del mismo periodo en 2018.
  Las consultas virtuales tienen un plazo de atención de hasta 7 días hábiles y las escritas, hasta 30 días hábiles.

AO 2.1.1 Elaboración y aprobación de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para implementar la LSC

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual	Responsable
2.1.1	Elaboración y aprobación de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para implementar la LSC	Número de instrumentos normativos aprobados	Instrumento	1	1	50%	GPGSC
				1	0		GDSRH

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

- La GDSRH tenía programado el desarrollo de tres (3) instrumentos normativos para el IV trimestre; Si bien es cierto, no se cumplió con la meta programada, si se elaboraron 3 documentos normativos en el marco del proceso de tránsito. Asimismo, mediante reuniones de trabajo, estas fueron discutido con las demás gerencias y Presidencia Ejecutiva. Los instrumentos normativos en mención son los siguientes:
  - Proyecto de Directiva para el proceso de tránsito a la Ley del Servicio Civil.
  - Proyecto de Directiva para el análisis situacional de la estructura de recursos humanos.
  - Proyecto de Directiva para la administración de puestos y posiciones.

  Los tres instrumentos normativos se encuentran a la espera de aprobación por parte de la Alta Dirección.

- La GPGSC, informó respecto a esta A.O la elaboración de un 01 documento (política/instrumento/lineamiento) para implementar la LSC.

  El Estudio de Gobiernos Locales, es el esfuerzo más grande que el Estado peruano ha realizado para obtener información detallada de puestos, ocupantes, servicios y procesos, que permita la elaboración de políticas para gobiernos locales sobre la base de evidencia. Asimismo, la base de datos obtenida ha servido como fuente de información para un trabajo conjunto con la PCM, a través de sus Secretarías de Descentralización, de Gestión

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Pública y de Ordenamiento y Demarcación Territorial. Sumado a ello, la información de servicios y procesos que arrojó el estudio brinda una importante oportunidad para trabajar con los respectivos rectores de los Sistemas Administrativos y Sistemas Funcionales, analizando las dificultades que los gobiernos locales afrontan para el cumplimiento de los distintos procesos y lineamientos que los referidos sistemas demandan, y proponiendo mejoras para una gestión municipal más eficiente.

AO 2.1.2 Elaboración de documentos de trabajo para la implementación de la LSC

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual	Responsable
2.1.2	Elaboración de documentos de trabajo para la implementación de la LSC	Número de documentos elaborados	documento	4	4	100%	GDSRH
				1	1	100%	GPGSC

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH reporto lo siguiente:
  Se elaboraron 4 documentos de trabajo en el marco de la implementación al régimen del servicio civil:
  - "Los servidores de confianza en las entidades públicas".
  - "Estado actual de las Oficinas de Recursos Humanos de Ministerios".
  - "Las Oficinas de Recursos Humanos en el Nuevo Régimen del Servicio Civil".
  - "Estado actual de las Oficinas de Recursos Humanos en los Organismos Públicos del Poder Ejecutivo".

- La GPGSC reportó lo siguiente:

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

El instrumento elaborado y aplicado fue la "Encuesta de percepción sobre la reforma del Servicio Civil y sus alcances a nivel nacional" cumpliendo así la meta en esta AO. Esta encuesta se realiza periódicamente desde el año 2013 con el propósito de recoger la opinión de la ciudadanía en general respecto de la reforma del servicio civil y su implementación, así como conocer la variación en dicha opinión a lo largo del tiempo.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 2.2.1 Asistencia técnica para el tránsito a la Ley del Servicio Civil

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
2.2.1	Asistencia técnica para el tránsito a la LSC	Número de asistencias técnicas realizadas	Asistencia Técnica	510	523	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH logró brindar 523 asistencias técnicas a entidades de los tres niveles de gobierno que se encuentran en distintas etapas del proceso de tránsito. Las asistencias técnicas fueron brindadas a entidades del Gobierno Central, Hospitales, Universidades, Gobiernos Regionales, Provinciales y Distritales.

AO 2.2.2 Emisión de Informes Técnicos relacionados a los documentos de gestión de las entidades para el tránsito a la LSC

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
2.2.2	Emisión de informes técnicos relacionados a los documentos de gestión de las entidades para el tránsito a la LSC	Número de informes técnicos	Documento	74	135	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH superó la meta, alcanzando los 135 informes técnicos emitidos. No obstante, de los informes emitidos 37 corresponden a opinión favorable y 98 a informes con observaciones. Asimismo, se observa que quienes tienen más deficiencias en la elaboración de sus propuestas de CAP-provisional son los gobiernos subnacionales.

AO 2.2.3 Diseño y desarrollo de una herramienta informática para la formulación del MPP y CPE de las entidades públicas

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
2.2.3	Diseño y desarrollo de una herramienta informática para la formulación del MPP y CPE de las entidades públicas	Número de herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática diseñada y/o desarrollada	1	0	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH informó que al cierre del 2019 no se ejecutó la meta programada de una (1) herramienta informática diseñada y/o desarrollada.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 2.3.1 Gestionar procesos de selección para Gerentes y/o Directivos Públicos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
2.3.1	Gestionar procesos de selección para Gerentes y/o Directivos Públicos	Número de procesos de selección gestionados	Proceso	8	5	63%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Durante el 2019, la GDGP ha gestionado cinco procesos de selección, como se detalla a continuación:

  - Se llevó a cabo el Tercer Proceso de Selección Simplificado para incorporaciones al Cuerpo de Gerentes Públicos. Se presentaron 2,254 candidatos, logrando incorporarse 90 profesionales en los siguientes perfiles:
    - Gerente de Administración (15)
    - Gerente de Infraestructura (2)
    - Gerente de Logística (4)
    - Gerente de Planificación y Presupuesto (9)
    - Gerente de Políticas Sociales (6)
    - Gerente de Programación Multianual – GPMI (6)
    - Gerente de Recursos Humanos (9)
    - Gerente de Rentas y Tributación (4)
    - Gerente de Servicios de Salud (12)
    - Gerente Director Ejecutivo de Salud (17)
    - Gerente General Regional (6)

  - Asimismo, entre mayo y agosto la GDGP llevó a cabo la Décimo Sexta Convocatoria para incorporaciones al Cuerpo de Gerentes Públicos. Se presentaron 3,604 candidatos, logrando incorporarse 68 profesionales en los siguientes perfiles:
    - Gerente de Administración (9)
    - Gerente de Logística (13)
    - Gerente de Planificación y Presupuesto (12)
    - Gerente de Recursos Humanos (13)
    - Gerente de Servicios de Salud (7)
    - Gerente Director Regional de Salud (2)
    - Gerente General Regional (4)
    - Gerente Municipal (8)

  - Por otro lado, se desarrolló el concurso público de MINEM- El cual inició 06/09/2019 y culminó el 28/10/2019, registrando un total de 292 postulantes de los cuales 139 obtuvieron la condición de califica en la subetapa de reclutamiento y 139 en la subetapa de evaluación curricular. En la evaluación de competencias, asistieron 40 candidatos y calificaron a 11 candidatos. Asimismo, establecieron el ranking de los 5 primeros candidatos que llegaron a la subetapa de entrevista. Finalmente, ningún candidato quedó calificado, por lo que el concurso quedó desierto.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

- Concurso Público de OEFA- el cual inicio el 06/09/2019 y culminó el 28/10/2019, registrando un total de 228 postulantes de los cuales 112 obtuvieron la condición de califica en la subetapa de reclutamiento. En la evaluación curricular, calificaron 112, en la evaluación de competencias asistieron 30 candidatos y calificaron 17 candidatos. En la revisión de documentos, calificaron 16 candidatos. Asimismo, se estableció el ranking de los 5 primeros candidatos que llegaron a la subetapa de entrevista. Ningún candidato quedó calificado por lo que el concurso quedó desierto.

AO 2.3.2 Asignación de Gerentes Públicos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejecutada	% Avance Ejec. Anual
2.3.2	Asignación de Gerentes Públicos	Número de Gerentes Públicos asignados	Gerente Público	88	75	85%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Al mes de diciembre 2019, se han logrado 75 asignaciones de Gerentes Públicos de las cuales 66 fueron nuevas asignaciones y 9 han sido modificaciones de asignación.

Factores positivos que incidieron en el cumplimiento de la actividad

- El Decreto Supremo Nº 004-2019-PCM permitió disminuir el tiempo de atención a los pedidos de asignación.
- Se rediseñó la gestión de las asignaciones.
- Se reorganizó el equipo de Asignaciones de la GDGP.

Factores negativos presentados en la ejecución de la actividad

- Insuficiente cantidad de profesionales en el Cuerpo de Gerentes Públicos con los perfiles solicitados, y que cuenten con disponibilidad para trasladarse a otras ciudades.
- Política Remunerativa actual poco competitiva.
- Frecuentes observaciones en la ficha de requerimientos de gerentes públicos.
- Dificultades en emitir las formalidades requeridas para iniciar el vínculo laboral de los Gerentes Públicos asignados por parte de algunas entidades receptoras.
- Cambio de funcionarios en las entidades de la administración pública

Medidas adoptadas

Ante los factores negativos presentados, se tomaron las siguientes medidas:

- Evaluación de perfiles complementarios a los Gerentes Públicos en disponibilidad para verificar si cuentan con otro perfil, atendiendo de esta manera los pedidos de asignación.
- Se está elaborando una propuesta para una nueva política remunerativa más atractiva para los Gerentes Públicos.
- Coordinación con las entidades solicitantes orientándolos sobre las formalidades de cumplimiento para un pedido de asignación.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 2.3.4 Evaluación del desempeño de los Gerentes Públicos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.3.4	Evaluación del desempeño de los Gerentes Públicos	Porcentaje de GGPP evaluados que han alcanzado el 90% de sus metas del año anterior (2018)	Porcentaje	80%	78%	97%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La evaluación correspondía a 90 Gerentes Públicos, lográndose evaluar a 89 de ellos. Al respecto, 69 GGPP de este grupo cumplieron con el 90% de sus metas en promedio, representando ello un 78%.

Factores negativos presentados en la ejecución de la actividad

Se observó que los GGPP tuvieron dificultades para alcanzar el 90% de sus metas en:

- La implementación de una buena práctica (25% de GGPP).
- La disposición final de bienes dados de baja en el INPE (25% de GGPP).
- La capacitación del personal a su cargo (20% de GGPP).

Medidas adoptadas

Ante los factores negativos observados:

- Se ha implementado un sistema de registro de alertas de Gerentes Públicos mediante el cual los sectoristas consignan riesgos identificados con ellos, a fin de que el sistema emita un reporte de manera automática al Ejecutivo y al Gerente para la toma de decisiones.
- De otro lado, una vez finalizada la evaluación de desempeño de medio año, se establecerá un mapa de riesgos de los indicadores de Gerentes Públicos para que a través del acompañamiento se mitiguen los riesgos identificados.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 2.3.5 Monitoreo de la evaluación de desempeño de los Gerentes Públicos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.3.5	Monitoreo de la evaluación de desempeño de los Gerentes Públicos	Porcentaje de GGPP que cuentan con evaluación intermedia	Porcentaje	90%	89%	99%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDGP informa que de acuerdo con el mecanismo de evaluación que se lleva a cabo en el equipo de Monitoreo y Evaluación se reporta que el 89% de GGPP cuenta con evaluación intermedia.

AO 2.3.6 Monitoreo de Directivos Públicos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.3.6	Monitoreo de Directivos Públicos	Número de acciones de monitoreo de Directivos Públicos realizadas	Acción	2	0	0%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDGP informó el no cumplimiento de dicha A.O al cierre del año 2019; esto debido a que hubo disminución de personal en el equipo de monitoreo y evaluación; asimismo, se presentaron cambios en las prioridades institucionales y dificultades a nivel de contrataciones.

AO 2.3.7 Colaboración interinstitucional en el marco de alianzas estratégicas

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Met Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.3.7	Colaboración interinstitucional en el marco de alianzas estratégicas	Número de acciones de colaboración interinstitucional realizadas	Acción	1	14	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDGP informa que al IV trimestre se han realizado 14 acciones de colaboración interinstitucional mediante la asignación de funciones a Gerentes Públicos en situación de disponibilidad con remuneración.

  Éstas acciones se realizaron en 08 entidades públicas: MINEDU, GORE Arequipa, GORE Huánuco, GORE La Libertad, Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Municipalidad Distrital de Sabandía, Municipalidad Provincial de Huamanga y Programa Nacional de Conservación de Bosques para la Mitigación del Cambio Climático del Ministerio del Ambiente.

AO 2.3.8 Optimización de herramientas informáticas de la Gerencia Pública

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.3.8	Optimización de herramientas informáticas de la Gerencia Pública	Número de herramientas informáticas optimizadas	Herramienta Informática	3	0	0%

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDGP no reportó meta alguna al IV trimestre. Sin embargo, informaron que se han realizado coordinaciones con la SJTI para incluir sus propuestas informáticas en la iniciativa "Fábrica de Software". Las propuestas incluidas en dicha iniciativa son "Implementación de la casilla electrónica" y "Fortalecimiento de la Red Tinkuy".

AO 2.3.9 Defensa Legal de Gerentes Públicos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
2.3.9	Defensa Legal de Gerentes Públicos	Porcentaje de solicitudes de defensa legal de Gerentes Públicos que, cumpliendo con los requisitos para el otorgamiento del beneficio, son atendidas	Porcentaje	90%	100%	100%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Durante el año 2019, la GDGP atendió el total de solicitudes de defensa legal de Gerentes Públicos recibidas, pues cumplieron con los requisitos para el otorgamiento del beneficio. La

atención implica que, habiendo verificado el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento del beneficio de defensa legal, las solicitudes son remitidas a Presidencia Ejecutiva a fin de que ésta apruebe la defensa legal y la GDGP les pueda asignar un abogado.

AO 2.3.10 Promoción de la Dirección Pública

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.3.10	Promoción de la Dirección Pública	Número de acciones de promoción de la dirección pública realizadas	Acción	1	1	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDGP reportó al cierre del año 2019, que se brindó asistencia técnica en formulación de indicadores de gestión para los directivos de la Municipalidad distrital de Sachaca, la misma que tuvo dos objetivos:

  - Implementar indicadores de gestión para las Gerencias de la Municipalidad 2019-2020.
  - Conseguir el compromiso de la Alta Dirección para implementar el subsistema de gestión del rendimiento.

AO 2.3.11 Gestión de la Innovación y de resultados de la Dirección Pública

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.3.11	Gestión de la Innovación y de resultados de la Dirección Pública	Número de programas de gestión de la innovación y de resultados realizadas	Acción	2	2	100%

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDGP reportó el desarrollo de 2 talleres de innovación con una duración de 24 horas cada uno. Se tuvo una participación de 36 Gerentes Públicos. El objetivo de los programas es fortalecer los conocimientos y desarrollar proyectos de innovación y creatividad en el marco del sector público a través de metodologías ágiles con enfoque en el Design Thinking.
  Asimismo, se contó con la participación de 36 Gerentes Públicos provenientes de diversas regiones del país tales como: Arequipa, Huancavelica, Huánuco, Ica, Lambayeque, Lima, Moquegua, Piura, Tacna, Ucayali y San Martín.

AO 2.4.1 Desarrollo de la implementación de la gestión de la capacitación en las entidades públicas

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.4.1	Desarrollo de la implementación de la gestión de la capacitación en las entidades públicas	Número de entidades públicas que reciben asistencia técnica y seguimiento para la	Entidad	120	760	100%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

		implementación de GdC				

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC Informó que al cierre del 2019, recibieron asistencia técnica para la implementación en GdC 760 entidades públicas.

AO 2.4.2 Desarrollo de la implementación de Gestión del Rendimiento en las entidades públicas.

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.4.2	Desarrollo de la implementación de Gestión del Rendimiento en las entidades públicas.	Número de entidades públicas que reciben asistencia técnica y seguimiento para la implementación de GdR.	Entidad	110	112	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC Informó que al cierre del 2019, se contó con la participación de 112 entidades de los tres niveles de gobierno. Del total señalado 97 entidades iniciaron la implementación del ciclo 2019 y 15 entidades iniciaron la implementación del ciclo 2020. Cabe precisar, que del total de entidades que iniciaron el 2019, 20 entidades suspendieron la implementación a pesar de los acuerdos y compromisos suscritos por sus titulares.

AO 2.4.3 Diseño y/o desarrollo de herramientas informáticas para el seguimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento y Gestión de la Capacitación

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.4.3	Diseño y/o desarrollo de herramientas informáticas para el seguimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento y Gestión de la Capacitación	Número de herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	2	2	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

La GDCRSC reportó el desarrollo/actualización de dos (2) aplicativos informáticos:

- Fortalecimiento del módulo multi entidad del Sistema de Gestión del Rendimiento. Las mejoras fueron realizadas en los módulos de Auditoría, Reportes y otras.
- Diseño e implementación del Sistema de registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero. Este sistema permite que los usuarios realicen su solicitud de registro en la página web de SERVIR. Asimismo, permite realizar la verificación del registro cuando este se encuentra ya aprobado. El aplicativo se encuentra habilitado en el siguiente enlace: https://www.servir.gob.pe/registro/

AO 2.4.4 Elaboración del Programa de formación Laboral para los servidores civiles

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.4.4	Elaboración del Programa de formación Laboral para los servidores civiles	Número de programas de formación laboral elaborados	Programa	1	1	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

La GDCRSC al IV trimestre reportó la elaboración del contenido del Programa de Formación de Gobierno Digital para Directivos Públicos.

AO 2.4.5 Diagnóstico de conocimientos a un sistema administrativo o funcional del Estado

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.4.5	Diagnóstico de conocimientos a un sistema administrativo o funcional del Estado	Número de diagnósticos de conocimientos	Diagnóstico	3	1	33%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC reportó al cierre del año 2019 la elaboración de un diagnóstico de conocimientos a los servidores del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. En dicho informe, se puede encontrar los resultados generales a partir del nivel de gobierno, por sector, por perfil de puesto definido (responsable, mando medio y operador), por función que desarrolla dentro del sistema, por áreas de conocimientos y temáticas.

AO 2.4.6 Desarrollo de materias de capacitación transversales para el fortalecimiento del servicio civil

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
2.4.6	Desarrollo de materias de capacitación transversales para el fortalecimiento del servicio civil	Número de matrices de materias transversales desarrolladas	Matriz de materia transversal	7	7	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC reportó al IV trimestre del 2019 el documento “las materias transversales de capacitación para el servicio civil”. Este documento presenta las actividades y resultados del grupo de trabajo multisectorial para el desarrollo de las materias de capacitación transversales para el fortalecimiento del servicio civil y se anexan las 7 matrices de contenido de las materias transversales (género, interculturalidad, derechos humanos, gobierno digital, territorialidad, servicio al ciudadano e integridad).

AO 3.1.1 Fortalecimiento de capacidades en temas de administración y gestión pública

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
3.1.1	Fortalecimiento de capacidades en temas de administración y gestión pública para servidores civiles	Número de servidores civiles capacitados en temas de administración y gestión pública	Servidor civil	9,000	14,060	100%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Al IV trimestre, la ENAP llegó a capacitar a 14,060 servidores civiles (servidores que aprueban los cursos) de acuerdo con el siguiente detalle:
  - ✓ 12,190 servidores capacitados en los cursos de capacitación en los 24 departamentos del país. Entre los cursos dictados tenemos Estructura y funcionamiento del Estado Peruano, el Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil, Análisis de Calidad regulatoria, Implementación del proceso de Seguridad y Salud en el trabajo en las entidades públicas, Ética en la función pública, Gestión por procesos en la administración pública, Servicio al ciudadano, entre otros.
  - ✓ 1372 capacitados en eventos con los temas de gestión por procesos, procesos disciplinarios, calidad en el servicio al ciudadano, mapeo de procesos y diseño de indicadores, entre otros. Los cursos talleres fueron desarrollados en el marco del Aula Regional de Ucayali, de un taller de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y talleres en Huancavelica, Lima, Cusco, Pucallpa y Trujillo.
  - ✓ 498 servidores civiles formados en los Programas de formación para servidores públicos así como talleres dirigido a los mismos.

AO 3.1.2 Fortalecimiento de capacidades de las ORH en el SAGRH y en el tránsito a la Ley del Servicio Civil

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
3.1.2	Fortalecimiento de capacidades de las ORH en el SAGRH y en el tránsito a la Ley del Servicio Civil	Número de servidores civiles capacitados	Servidor Civil	2,740	191	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Al cierre del 2019, la GDSRH ha brindado 09 talleres logrando la participación de 191 servidores civiles en los siguientes temas:
  - ✓ **Metodología para el diseño de perfiles de puesto:**
    - Ministerio de Energía y Minas - 01 taller.
    - Ministerio de Cultura- 03 talleres.
    - Superintendencia Nacional de Migraciones – 01 taller.
    - Ejército del Perú – 01 taller.
    - Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS- 01 taller
    - Contraloría General de la República- 01 taller
  - ✓ **Metodología para la elaboración del MPP:**
    - Presidencia del Consejo de Ministros – 01 taller.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

- Asimismo, se desarrolló diversos ciclos de conferencias tales como "Principales acciones que previenen contingencias laborales en la gestión de recursos humanos", "Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo" y también el I Congreso Internacional de Gestión de Recursos Humanos ; entre otros, contando así en diferentes fechas entre los meses de abril y diciembre 2019 con 9008 servidores públicos.

AO 3.1.3 Desarrollo de actividades de complementación académica

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
3.1.3	Desarrollo de actividades de complementación académica	Número de servidores civiles participantes en actividades de complementación académica	Servidor civil	6,000	25,191	100%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Se ha sobrepasado ampliamente la meta programada, llegando a contar con la participación de 25,191 servidores civiles, lo cual incluso supera la meta anual. Se desarrollaron diversas Actividades de Complementación Académica tales como: aulas regionales, conferencias, seminarios, webinar, visitas de expertos, entre otros en las temáticas de planeamiento, gestión por procesos, derecho administrativo, gestión pública, etc.

AO 3.1.4 Diseño de cursos y programas para servidores públicos y directivos en administración y gestión pública

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.1.4	Diseño de cursos y programas para servidores públicos y directivos en administración y gestión pública	Número de cursos y programas diseñados o actualizados en temas de administración y gestión pública	Curso	6	10	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

La ENAP actualizó 10 cursos:

- Curso de especialización de Gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas, de 60 horas académicas. La actualización contó con la validación de la GDCRSC.
- Gestión por procesos para la administración pública, de 24 horas académicas.
- Curso de Implementación del proceso de Seguridad y Salud en el trabajo SST en las entidades públicas**.** Curso de Modalidad presencial, con la validación de la Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos de SERVIR y con una duración de 24 horas académicas.
- Curso de "El ABC de la gestión del Rendimiento orientado al evaluado", curso de Modalidad presencial. Con la validación de la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil de SERVIR y una duración de 24 horas académicas.
- Curso de “Gestión Pública con enfoque de género” Curso de Modalidad presencial. Con la validación del Ministerio de inclusión y poblaciones vulnerables - Dirección de transversalización del enfoque de género. Duración de 24 horas académicas.
- Curso de "Gestión Pública con enfoque intercultural" Curso de Modalidad presencial. Con la validación del Ministerio de Cultura - Dirección de ciudadanía intercultural. Duración de 24 horas académicas.
- Gestión de "Asociaciones Público Privadas y otras modalidades de la inversión privada en infraestructura y servicios públicos". Curso de Modalidad presencial. Con la validación de Proinversión - Dirección de inversiones descentralizadas. Duración de 24 horas académicas.
- Curso de "Procedimiento Administrativo Disciplinario en el marco de la Ley del Servicio Civil”, Curso Actualizado, de Modalidad presencial. Con la validación de la ENAP (SERVIR). Duración de 24 horas académicas.
- Curso de "Fundamentos del Procedimiento Administrativo Disciplinario”, Curso Actualizado, de Modalidad presencial. Con la validación de la ENAP (SERVIR). Duración de 24 horas académicas. 10.Ética en la Función Pública - Internacional”, modalidad e-learning. Curso Actualizado, de Modalidad e-learning. Con la validación de la ENAP (SERVIR). Duración de 42 horas académicas.
- Ética en la Función Pública - Internacional”, modalidad e-learning. Curso Actualizado, de Modalidad e-learning. Con la validación de la ENAP (SERVIR). Duración de 42 horas académicas.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 3.1.5 Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades relacionados al SAGRH y al tránsito a la Ley del Servicio Civil

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.1.5	Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades relacionados al SAGRH y al tránsito a la Ley del Servicio Civil	Número de herramientas para desarrollo de capacidades.	Herramienta	10	15	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDSRH informó el desarrollo de las siguientes herramientas:
  - ✓ Diseño del rotafolio informativo sobre los 10 pasos para una buena gestión del SAGRH.
  - ✓ Diseño de la cartilla de negociación colectiva en el sector público.
  - ✓ Diseño de la cartilla de hostigamiento sexual laboral.
  - ✓ Video de diagnóstico de servidores civiles de la ORH.
  - ✓ Video de censo de servidores civiles de la ORH.
  - ✓ Video de diagnóstico de servidores civiles de la ORH.
  - ✓ Videos portal Talento Perú.

AO 3.1.6 Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades en los subsistemas de GDR y GDC

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.1.6	Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades en los subsistemas de GDR y GDC	Número de herramientas diseñadas	Herramienta	3	3	100%

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC realizó la actualización del "Programa de Especialización Gerencial en Gestión de la Capacitación" en el cual se actualizaron 4 cursos de los Módulo I, II y III. Asimismo, se diseñó el curso de "Evaluación de la Capacitación", el cual busca desarrollar conceptos y herramientas para la evaluación de las acciones de capacitación desarrolladas en el marco del Plan de Desarrollo de Personas, a fin d evidenciar los resultados alcanzados como parte de la reforma civil.

  Finalmente, también se actualizó el curso "ABC de la Gestión del Rendimiento; el cual tenía como objetivo adaptar los contenidos del curso a los cambios normativos en la materia, así como las demandas de las entidades que implementan la herramienta.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 3.1.7 Desarrollo de publicaciones en temas de gestión pública

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.1.7	Desarrollo de publicaciones en temas de gestión pública	Número de documentos que detalla las publicaciones y/o casos de la ENAP	Documento	2	16	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

La ENAP presentó un reporte en donde se listan 16 casos y/o publicaciones trabajadas:

- "Imágenes como jugando".
- "El Amigo".
- "Los enfermeros heroicos".
- "Nombramiento del profesor".
- "Caso tres medidas de protección"
- "Caso adolescente víctima de violencia"
- "Caso tentativa de feminicidio"
- Violencia en comunidad Ashaninka situación 1.
- Violencia en comunidad Ashaninka situación 2.
- Violencia en comunidad Ashaninka situación 3.
- Acoso callejero en el distrito.
- Revista Saber Servir Nº 2: elaboración de reseñas, diagramación y coordinación.
- "Cárceles productivas".
- "El médico ejemplar".
- "Situación de acoso".
- "Comisión de servicios en Caylloma".

Los casos pueden ser utilizados en el marco de los cursos dictados por la Escuela o también, ser compartidos en las comunidades académicas de la misma. El desarrollo de los casos se ha visto favorecido por los insumos recibidos de las visitas de expertos, las actividades de complementación académica y las diferentes líneas de trabajo de la Escuela.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 3.1.8 Gestión del modelo educativo de la Escuela Nacional de Administración Pública

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.1.8	Gestión del modelo educativo de la Escuela Nacional de Administración Pública	Nº de informes de resultados de gestión de las estrategias basadas en el modelo educativo de la ENAP	Informe	2	1	50%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

El modelo educativo de la Escuela comprende dos estrategias:

- En el marco de la estrategia "Escuela Desconcentrada":
  - Se han diseñado 6 Aulas Regionales en Ucayali, Loreto, San Martín, Huancavelica, Pasco y Cusco.
- En el marco de la estrategia "Escuela Internacionalizada" se reporta:
  - La visita del experto internacional Citlali Ayala Martínez, del 25 al 29 de marzo, para el Ciclo de "Conferencias en Cooperación Internacional para el desarrollo y Gestión Pública". Participaron en total 143 personas: 65 mujeres y 78 hombres en la región de Lima y San Martin.
  - La visita de experto internacional José Antonio Alonso, del 22 al 26 de abril, para el Ciclo de "Conferencias en Cooperación Internacional para el desarrollo y Gestión Pública".

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Participaron 303 personas de las cuales 119 fueron hombres y 184 mujeres. Las actividades se desarrollaron en Lima.

- La visita de experto internacional Carlos Gómez García, del 6 al 10 de mayo, para el Ciclo de "Conferencias en Cooperación Internacional para el desarrollo y Gestión Pública". Participaron 456 personas, 192 de las cuales fueron hombres y 264 mujeres. Las actividades se desarrollaron en Lima y Cusco.
- La visita de experto internacional Félix Muriel Rodríguez, del 10 al 14 de junio, a cargo de 3 Conferencias Internacionales, además de foros y entrevistas.

AO 3.1.9 Desarrollo de acciones de soporte académico

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.1.9	Desarrollo de acciones de soporte académico	Nº de informes de avance en las acciones relacionadas al soporte tecnológico y al soporte administrativo	Informe	4	2	50%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

Con relación al soporte tecnológico:

- Se reportaron las acciones para la inclusión de los proyectos tecnológicos a cargo de la ENAP a la "Fábrica de Software", que será gestionada por la SJTI.

En relación con el soporte administrativo:

- Se gestionaron las contrataciones de los servicios y bienes transversales a través de pedidos derivados a la OGAF para la atención oportuna de las necesidades. Ello permitió dar continuidad a las actividades académicas de la ENAP.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Factores positivos que incidieron en la ejecución de la actividad

- El informe constituye una herramienta de seguimiento que da cuenta de lo ocurrido al IV trimestre, referente al soporte administrativo y de esa manera se apoya a la toma de decisiones de la Dirección.

Factores negativos presentados en la ejecución de la actividad

- Se torna necesario tener un control de los pedidos generados a través del sistema SIGA.
- La alta carga laboral del personal y los constantes viajes de comisión a regiones para capacitar a servidores civiles incidieron en que no se pueda ejecutar al IV trimestre algunas acciones.

Medidas adoptadas

- Se solicitó a la OGAF reportes del SIGA.
- Se implementó una hoja de cálculo en el google drive para hacer seguimiento de los pedidos de la Escuela.
- Se mejoró el nivel de control sobre los pedidos generados por la coordinación administrativa, la cual permite una mejor toma de decisiones por parte de la Dirección Académica de la ENAP.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 3.1.10 Formación de docentes en el modelo educativo de la ENAP

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.1.10	Formación de docentes en el modelo educativo de la ENAP	Número de docentes formados en el modelo educativo de la ENAP	Docente	30	58	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La ENAP informó que se formaron en el modelo educativo de la ENAP, 35 docentes de universidades nacionales y 23 directivos de MINAM formados en Programa de Formación Docente.

Factores positivos que incidieron en la ejecución de la actividad

- Predisposición de las universidades para formar a sus docentes en el modelo educativo de la ENAP

Factores negativos presentados en la ejecución de la actividad

- Pocas universidades de regiones cuentan con la carrera de gestión pública a nivel de pregrado o con programas de especialización en gestión pública, por lo tanto, el público objetivo se ve reducido.

AO 3.2.1 Desarrollo del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia"

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.2.1	Desarrollo del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia"	Número de servidores civiles beneficiarios del Programa Piloto de Crédito-Beca Reto Excelencia	Servidor civil	70	79	100%

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC ha logrado beneficiar a 79 prestatarios a partir de la sétima convocatoria del Programa de Crédito – Beca “Reto Excelencia”. Los prestatarios realizarán sus estudios de post grado en universidades de Estados Unidos, Reino Unido, Francia, España, Hong Kong, Argentina, Chile; entre otros.

AO 3.2.2 Desarrollo de aplicativo de gestión de postulantes del Programa Reto Excelencia

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.2.2	Desarrollo de aplicativo de gestión de postulantes del Programa Reto Excelencia	Nº herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC realizó el diseño, desarrollo, pruebas e implementación del Sistema de “Reto Excelencia”.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 3.2.3 Implementación del registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec Anual
3.2.3	Implementación del registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero	Número de informes de fiscalización	Informe	2	2	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDCRSC al IV trimestre presentó dos informes de fiscalización de registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero.

AO 3.3.1 Fortalecimiento de capacidades de Directivos del sector público a nivel nacional

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
3.3.1	Fortalecimiento de capacidades de directivos del sector público a nivel nacional	Nº de Directivos Públicos formados	Directivo	800	1401	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La ENAP reporta 1401 directivos formados en los programas de formación. Ello representa un 62% de la meta programada al IV trimestre. Los programas fueron dictados en Cajamarca, Ayacucho, Ica, La Libertad, Lima, Ucayali, Ayacucho, Cusco, Piura, Iquitos y San Martin.

Factores negativos presentados en la ejecución de la actividad

- Alta rotación de directivos dentro del Estado que generan algunos casos de deserción de los programas.
- Incremento de la demanda sin incremento de la capacidad operativa de la ENAP.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

AO 3.3.2 Fortalecimiento de capacidades de los gerentes y/o directivos públicos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
3.3.2	Fortalecimiento de capacidades de los gerentes y/o directivos públicos	Número de gerentes y/o directivos públicos que reciben al menos una acción de fortalecimiento de capacidades	Gerente y/o Directivo Público	500	532	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La GDGP brindó acciones de fortalecimiento de capacidades a 532 Gerentes y/o Directivos Públicos en conferencias, talleres presenciales y de manera virtual.
- La conferencia virtual "Gestión de Proyectos" fue realizada a través de la plataforma Blackboard Collaborate, logrando la participación de Gerentes Públicos de 16 regiones. Por otro lado, el Encuentro Macro Regional de Dirección Pública Norte - Piura 2019 convocó a Directivos Públicos de 6 regiones.
- Asimismo, en el mes de noviembre se impartió la capacitación de elaboración de indicadores de gestión a 34 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Sachaca (Arequipa) con una duración de 7 horas y contó con la participación del Alcalde.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Muluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 3.3.3 Desarrollo de espacios de formación e intercambio de experiencias

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
3.3.3	Desarrollo de espacios de formación e intercambio de experiencias	Número de acciones realizadas sobre el intercambio y difusión de experiencias	Acción	4	3	75%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

La GDGP desarrolló los siguientes espacios de intercambio y difusión de experiencias:

- **Concurso de Buenas Prácticas**

  El 28.04.19 se llevó a cabo la ceremonia de premiación de la séptima edición del Concurso de Buenas Prácticas 2019. Este evento tiene como objetivos:

  a) Reconocer las buenas prácticas de gestión de los Gerentes Públicos,

  b) Difundir interna y externamente las experiencias exitosas,

  c) Identificar, documentar y premiar experiencias exitosas de los Gerentes Públicos y

  d) Promover cambios en la forma de gestionar entidades del estado en los tres niveles de Gobierno.

  Se presentaron un total de 68 buenas prácticas, de las cuales 27 quedaron como finalistas. Las propuestas con reconocimientos fueron presentadas por GGPP en entidades del MIDIS, MINEDU, Poder Judicial, Instituto Geofísico del Perú, Instituto Nacional de Estadística e Informática y de los Gobiernos Regionales de Tacna, Lambayeque e Ica.

- **Encuentro Macro Regional de Dirección Pública – Piura 2019**

  El evento se realizó el 6 y 7 de mayo en la ciudad de Piura, con la participación de directivos de los tres niveles de gobierno de las regiones Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca y Amazonas. El objetivo de este encuentro macro regional fue fomentar el intercambio de experiencias, fortalecer competencias y habilidades directivas, brindar capacitación en temas claves y contribuir a la mejora continua del desempeño de la Dirección Pública en las regiones participantes. Los temas programados para el evento fueron Integridad, Transparencia y Lucha Contra la corrupción en la gestión pública; y como eje central, la transformación digital en el sector público e innovación pública. Por otro lado, se realizaron conferencias sobre intersectorialidad, tránsito a la ley SERVIR, liderazgo personal y servicio. Asistieron al evento 190 y 183 Directivos Públicos en el primer y segundo día, respectivamente.

- **Congreso de Gerencia Pública:**

  El congreso nacional de gerencia pública se desarrolló los días 28 y 29 de octubre en el Sheraton Convention Center. A dicho evento asistieron unos 442 Gerentes Públicos. El congreso tuvo como objetivo generar un espacio para el desarrollo de capacidades gerenciales mediante ponencias con las actuales políticas de gobierno, nuevas tendencias y paradigmas gerenciales, y mediante la experiencia indirecta de reconocidos actores de la gestión pública y profesionales de distinguid trayectoria.

Factores negativos presentados en la ejecución de la actividad

- Se solicitó excluir del PAC el Encuentro Macro Regional de Dirección Pública Cusco, programado para el primer semestre, debido a que no se contaba con las condiciones necesarias para llevar a cabo este evento. El evento no fue ejecutado durante el 2019.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 4.1.1 Mejorar la calidad de la atención al ciudadano

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Orgánica	Meta Anual	Meta Anual Ejec. al 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.1	Mejora de la calidad de la atención al ciudadano	Número de acciones para la mejora de la calidad de atención al ciudadano	OGAF - SJSC	7	4	57%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- En el marco de la implementación de la "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio al Ciudadano", se ha finalizado la 1era etapa y se comenzó con la 2da. En coordinación con OPP, se ha desarrollado un cronograma de actividades para implementar la norma en el servicio priorizada de SERVIR: "Programa académico de capacitación" de la ENAP.
- Asimismo, se han desarrollado otras 3 acciones para la mejora de la atención al ciudadano:
  - Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios de SERVIR. La idea de este estudio fue identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora del proceso de atención al usuario.
  - Se plantearon soluciones innovadoras que puedan atender a problemas en el proceso de atención al usuario identificados desde la perspectiva de los mismos usuarios, para proponer soluciones con impacto costo- efectivo aplicando metodologías específicas.
  - De las soluciones identificadas se implementó aquella referida a mejorar el Directorio Institucional con la elaboración de un "Directorio Temático", con el propósito de que el ciudadano tenga la facilidad de acceso a los diferentes servicios que brindan las áreas.

AO 4.1.2 Desarrollo de proyectos tecnológicos para el apoyo de los sistemas administrativos

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Orgánica	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.2	Desarrollo de proyectos tecnológicos para el apoyo de los sistemas administrativos	Número de acciones de desarrollo de proyectos y/o servicios tecnológicos implementados	OGAF - SJTI	10	10	100%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- Las acciones desarrolladas por la SJTI corresponden a proyectos y/o servicios tecnológicos que facilitan la gestión de los órganos y unidades orgánicas. Entre los proyectos o servicios desarrollados tenemos:
  - Se inició el servicio de la fábrica de software, el cual busca atender las diversas necesidades de desarrollo de proyectos tecnológicos de la entidad. En el 2019 se utilizaron 2 628 horas.
  - Implementación del servicio de voz a través de enlace troncal para SERVIR, incluyendo el plano de instalación, diagrama de interconexión, desarrollo de pruebas, arquitectura final, acta de conformidad de la implementación.
  - Elaboración de propuesta normativa relacionada a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la información.
  - Implementación del servicio de ethical hacking, a fin de identificar vulnerabilidades internas y desarrollar un plan de prevención y corrección de las mismas.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 4.1.3 Atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. al 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.3	Atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en los plazos establecidos	Porcentaje	95%	100%	100%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- Durante el 2019, la OAJ recibió 887 solicitudes de acceso a la información, 885 de las cuales fueron atendidas dentro de los plazos establecidos.

AO 4.1.4 Fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y de las compensaciones en SERVIR

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.4	Fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y de las compensaciones en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y compensaciones en SERVIR	Porcentaje	96%	98%	100%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- En esta actividad, a cargo de la ORH, logró un nivel de cumplimiento de 98%, con respecto a las acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y compensaciones:
  - ✓ El 100% de los nuevos servidores recibieron la inducción institucional dentro de los 7 días calendario de su incorporación.
  - ✓ El 93% de las planillas fueron presentadas 5 días hábiles previos a la fecha de pago, de acuerdo al cronograma de pagos establecidos por el MEF. Asimismo, se precisa que se viene procesando la planilla de pagos en el sistema SISPER del MEF.
  - ✓ El 100% de los procesos de selección cumplieron con el plazo de hasta 31 días hábiles, sin contar a aquellos procesos cancelados, anulados, desiertos o ampliados. Durante el 2019 se concluyeron 119 procesos de selección, 41 de los cuales fueron declarados desiertos y 8 fueron cancelados. Los 70 procesos restantes fueron cubiertos en 18 días hábiles.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Factores que incidieron en el cumplimiento de la actividad operativa y acciones de mejora

- **Factores negativos**
  - ✓ Si bien se efectuó el abono de las remuneraciones dentro de los plazos, el sistema SISPER presenta limitaciones para el desarrollo del equipo de la ORH, pues no emite reportes consolidados sobre ejecución presupuestal, reportes estadísticos y otros. Ante ello, el reporte de asistencia de los servidores es remitida dentro de los primeros días del mes a fin de ser validado por las áreas usuarias.

AO 4.1.5 Fortalecimiento del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. al 2019	% Avance Ejec. Anual

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Milagros FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

4.1.5	Fortalecimiento del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR	Porcentaje	91%	88%	97%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- Se logró un nivel de cumplimiento de 88%, con respecto a las acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión de relaciones humanas y sociales:
  - ✓ El porcentaje de servidores satisfechos con las actividades y servicios de Bienestar Social alcanzó un 81% superando su meta de 80%. Entre las actividades y servicios realizados tenemos los programas "Estar OK" y "Orgullosos de SERVIR", actividades complementarias de motivación y engagement, actividades de apoyo y solidaridad y las acciones de apoyo en la gestión administrativa en Essalud.
  - ✓ Se cumplió el 100% de las 4 acciones de comunicación interna programadas. Estas acciones fueron la validación del proyecto preliminar del Plan de Comunicación Interna., la presentación final del Plan de Comunicación, el reporte de actividades ejecutadas del Plan de Comunicación interna a cargo de la ORH y el monitoreo de las estrategias "Entérate en One", "El Radar", "Comunidad SERVIR", comunicación digital y enfoques transversales.
  - ✓ Se ejecutó el 94% de actividades (29 de 31 programadas) del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) ejecutadas al 98%.
  - ✓ El 100% de los servidores estuvo satisfecho con la actividad "Pausas activas". Por otro lado, se identificó el nivel de valoración de las campañas de vacunas, "Soy brigadista", despistajes de hipertensión arterial, de hiperglicemia, las cuales fueron valoradas como importantes en la salud de las personas.
  - ✓ Se cumplió con el 67% de acciones de difusión (2 de 3 talleres) para la prevención de las principales sanciones administrativas de SERVIR.

Factores que incidieron en el cumplimiento de la actividad operativa y acciones de mejora

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

- **Factores negativos**
  - ✓ De acuerdo con la Oficina de Recursos Humanos, aún existe confusión sobre quiénes son los encargados de gestionar la comunicación interna en la entidad. En algunas circunstancias, la Subjefatura de Comunicación e Imagen Institucional asume el rol interno generando duplicidad de funciones y desarticulación en las estrategias planteadas.
  - ✓ La carga laboral del personal determinó una limitada participación en el programa "Soy brigadista".
  - ✓ En el Informe Nº 102- 2019/ SERVIR/ORH-BD se brindaron recomendaciones a considerar para el año 2020 en cuanto a la comunicación interna y la participación del programa "Soy brigadista".
  - ✓ No se pudo cumplir con la totalidad de acciones de difusión programadas para la prevención de las principales sanciones administrativas debido a la carga laboral de la Secretaría Técnica.

AO 4.1.6 Fortalecimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. al 2019	% Avance Ejec. Anual

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

4.1.6	Fortalecimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento	Porcentaje de actividades programadas en GdR que han sido ejecutadas	Porcentaje	100%	100%	100%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- La ORH realizó el 100% de las actividades de GdR que tenía programadas. En ese sentido se ejecutaron 16 acciones para el ciclo de GdR 2019. Entre estas actividades tenemos: la definición y ejecución de acciones de comunicación de GdR, comunicación y difusión del cronograma, charlas de inducción a los servidores en periodo de prueba, etc.

Factores que incidieron en el cumplimiento de la actividad operativa y acciones de mejora

- **Factores negativos**
  - ✓ Si bien se cumplió la meta establecida, la ORH informó que se tuvo dificultades en las actividades propias a los evaluadores, lo cual impactó en los evaluados y el alcance de la GdR a nivel interno. Por ello, mediante Informe Nº 094- 2019/ SERVIR/ORH-BD se brindan recomendaciones a considerar para el año 2020.

AO 4.1.7 Fortalecimiento del subsistema de Gestión de la Capacitación en SERVIR

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.7	Fortalecimiento del subsistema de Gestión de la Capacitación en SERVIR	Porcentaje de beneficiarios en el marco del PDP	Porcentaje	70%	75%	100%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- La ORH logró capacitar al 75% de servidores en el marco del PDP, es decir a 231 servidores de un total de 308 aptos para la capacitación. Algunos de los cursos desarrollados fueron:
  - ✓ Gestión por procesos.
  - ✓ Interpretación de la Norma ISO 27001.
  - ✓ Presentaciones de alto impacto.
  - ✓ Sistematización de resultados
  - ✓ Métricas en el sector público
  - ✓ Redacción de documentos
  - ✓ Contrataciones en el Estado para no especialistas
  - ✓ Gestión de Riesgos
  - ✓ Planeamiento y Presupuesto
  - ✓ Análisis Político
  - ✓ Innovación en la administración pública

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Factores que incidieron en el cumplimiento de la actividad operativa y acciones de mejora

- **Factores positivos**
  - ✓ El Plan de Desarrollo de las Personas respondió a las necesidades no previstas con flexibilidad y oportunidad demostrando ser un instrumento dinámico a lo largo de su ciclo.
- **Factores negativos**
  - ✓ La falta de tiempo, la alta carga laboral y ausencia de respuesta a los comunicados de la Oficina de Recursos Humanos fueron los principales motivos para excluir capacitaciones y rebajar el presupuesto asignado al Plan de Desarrollo de las Personas. Por ello, a través del Informe Nº 099- 2019/ SERVIR/ORH-BD se brindan recomendaciones a considerar para el año 2020.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 4.1.8 Implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.8	Implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad	Número de acciones para implementar la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad	Acción	20	20	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Respecto a esta actividad operativa la OPP informa que se remitió opinión técnica de los siguientes proyectos de directiva:
  - ✓ Proyecto de Directiva para el uso y control de vehículos en la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR.
  - ✓ Directiva de austeridad, disciplina y calidad del gasto en servicios, uso de bienes y medidas de ecoeficiencia de la Autoridad Nacional del Servicio Civil-SERVIR.
  - ✓ Propuesta de modificación del Procedimiento “Backup y protección de la Información”.
  - ✓ Opinión técnica del "Proyecto de Procedimiento de Gestión de Trámite Documentario de SERVIR".
  - ✓ Proyecto de actualización del Manual del Sistema de Producción de Microformas Digitales del Archivo Central de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).
  - ✓ Propuesta de modificación del Manual del Sistema de Producción de Microformas Digitales del Tribunal del Servicio Civil.
  - ✓ Silabo actualizado del curso de capacitación en Gestión por Procesos y PPT.
  - ✓ Difusión del curso de Gestión por procesos.
  - ✓ Difusión del curso de Gestión de Riesgos mediante la norma ISO 31000.
  - ✓ Proyecto de actualización del Manual del Sistema de Producción de Microformas Digitales del Archivo Central de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).
  - ✓ Proyecto de Directiva "Lineamientos para la Formulación de Documentos de Gestión Interna de Servir"; a fin de recoger sugerencias y comentarios.
  - ✓ Actualización del Procedimiento "Atención de Controversias - Recursos de Apelación TSC-PR-01 versión 07 del Tribunal del Servicio Civil, que se aprobó con RGG 085-2019-SERVIR-GG.
  - ✓ Propuesta de Manual de Procesos de la Subjefatura de Contabilidad.
  - ✓ Propuesta de Manual de Procesos de la Subjefatura de Tesorería; entre otros.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 4.1.9 Desarrollo del sistema de gestión del conocimiento e innovación

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.9	Desarrollo del sistema de gestión del conocimiento e innovación	Número de acciones realizadas para el desarrollo de los modelos de Gestión del Conocimiento e innovación	Acción	5	5	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Respecto a esta actividad operativa la OPP informa que se desarrollaron las siguientes acciones:
  - ✓ Asistencia Técnica a los diversos órganos de SERVIR orientados al desarrollo del sistema de gestión del conocimiento e innovación.
  - ✓ Desarrollo de instrumentos para gestionar la innovación y el conocimiento en la entidad tales como: mesas técnicas de innovación municipal, conversatorio de innovación pública y webinar "futuro latino", proyecto de privacidad por diseño, proyecto de repositorio institucional, encuesta de cultura de innovación, entre otros.
  - ✓ Facilitación de la estrategia de datos abierto institucional
  - ✓ Medición del desarrollo de la cultura de innovación.

AO 4.1.10 Gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal de la entidad

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.1.10	Gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal de la entidad	Número de acciones realizadas para la gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal	Acción	46	46	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

- Respecto de esta actividad la OPP informa que se ejecutaron 46 acciones de planeamiento y presupuesto, las cuales están referidas a lo siguiente:
  - ✓ Aprobación del Plan Estratégico Institucional extendido 2017-2022.
  - ✓ Evaluación de resultados del PEI 2018.
  - ✓ Aprobación del POI Multianual 2020-2022.
  - ✓ Informe de Evaluación de Implementación del POI 2018 (evaluación anual).
  - ✓ Proyecto de Memoria Institucional 2018.
  - ✓ Informe de Evaluación de Implementación del POI 2019 (I Trim, II trim y III trim).
  - ✓ Informes de modificación al POI 2019.
  - ✓ Directiva Nº 002-2018-SERVIR/GG-OPP, que establece normas y procedimientos para la ejecución presupuestaria del Pliego 023: SERVIR, para el año fiscal 2019.
  - ✓ Modificaciones presupuestarias en el nivel institucional.
  - ✓ Propuestas Normativas de SERVIR para la Ley del Presupuesto del Sector Púbico Año Fiscal 2020.
  - ✓ Reporte que culmina la Conciliación del Marco Legal del Presupuesto de Gastos al I Semestre.
  - ✓ Modificaciones en el nivel funcional programático y certificaciones de crédito presupuestario.
  - ✓ Avance de la Ejecución Presupuestal al I Semestre 2019, y la Programación mensualizada de Gastos (Agosto-Diciembre 2019).

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

- ✓ Asistencia técnica a órganos y unidades orgánicas en material de planeamiento y presupuesto; entre otros.

AO 4.2.1 Procesamiento de la documentación generada por SERVIR relacionada a trámite documentario y Archivo Central

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Orgánica	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.1	Procesamiento de la documentación generada por SERVIR relacionada a trámite documentario y Archivo Central	Número de acciones de procesamiento de la documentación del Archivo Central, trámite documentario y mensajería	OGAF-SJSC	44	41	93%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La SJSC ha cumplido con 41 acciones de procesamiento de la documentación programadas para el 2019:
  - ✓ 4 acciones relacionadas a la implementación de la Línea de Producción de Microformas Digitales.
  - ✓ 12 acciones de procesamiento de 141.6 metros lineales de documentación (organización, descripción, foliación y digitalización).
  - ✓ Adquisición de equipos para el tratamiento técnico de conservación.
  - ✓ 12 acciones referidas a la recepción, registro, derivación y diligencia de los documentos. Se ha procesado un total de 47 340 documentos recibidos. Además, se ha realizado la diligencia de 26 076 documentos.
  - ✓ 12 acciones referidas al servicio de mensajería local y nacional, procesando un total de 19,099 documentos registrados por parte de los órganos y unidades orgánicas.

AO 4.2.2 Atención oportuna de obligaciones del sistema administrativo

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Orgánica	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.2	Atención oportuna de obligaciones del sistema administrativo	Número de obligaciones atendidas dentro de los plazos	OGAF-SJC	64	64	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La SJC cumplió con sus obligaciones dentro de los plazos establecidos por el ente rector:
  - ✓ Cada mes se registraron las retenciones para la declaración del PDT 626.
  - ✓ Cada mes se realizó el registro de ingresos y gastos para la declaración del PDT 621.
  - ✓ Cada mes se realizó el registro en el libro de compras de las adquisiciones realizadas para la declaración del libro electrónico Compras.
  - ✓ Cada mes se realizó el registro en el libro de ventas de los ingresos captados para la declaración del libro electrónico Ventas.
  - ✓ Cada mes se registraron las adquisiciones e ingresos iguales o mayores al 10% de la UIT para la declaración del COA.
  - ✓ Cada trimestre se presentaron los Estados Financieros a la OGAF.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 4.2.3 Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Orgánica	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.3	Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos	Porcentaje promedio de requerimientos atendidos en el plazo previsto	OGAF-SJA	91%	85%	94%
		Porcentaje de expedientes atendidos en el plazo previsto	OGAF-SJC	98%	97%	99%
		Porcentaje promedio de requerimientos atendidos en el plazo previsto	OGAF-SJT	99%	100%	100%
		Porcentaje de solicitudes y requerimientos atendidos en los plazos establecidos	OAJ	93%	97%	100%
		Porcentaje de requerimientos atendidos oportunamente	SJCI	95%	96%	100%
						99%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- La SJA logró un cumplimiento promedio de 85% de requerimientos atendidos en los plazos previstos:
  - ✓ El 74% (1843 de 2491) de los requerimientos de bienes y servicios menores a 8 UIT fueron atendidos en un plazo de hasta 7 días hábiles después de recibido el requerimiento.
  - ✓ Se gestionó el 87% (1547 de 1770 de informes de conformidad) de los expedientes completos para trámite de pago con la SJC en un plazo de hasta 3 días hábiles después de recibida la conformidad del servicio.
  - ✓ Se convocó el 93% de los procedimientos de selección (38 de 41 procedimientos) en un plazo de hasta 10 días hábiles de aprobado el expediente de contratación.
  - ✓ Se presentó el informe de inventario anual patrimonial a la SBN.
  - ✓ Se ejecutó la fiscalización posterior del 73% de procedimiento de selección que cuentan con buena pro consentida (19 de 26 procedimientos).

- La SJC, por su parte realizó, el control previo al 97% de expedientes (4600 de 4763 expedientes) en el plazo previsto.

- La SJT alcanzó un cumplimiento del 100% de requerimientos atendidos en los plazos:
  - ✓ El 100% de las cartas fianza (57 cartas) fueron notificadas a la SJA, 10 días calendario antes de la fecha de vencimiento.
  - ✓ Se preparó el 100% de los reportes programados (3 reportes mensuales) para la ORH, antes de 8 días calendario de la fecha de la fecha de vencimiento de la declaración jurada mensual de SUNAT.
  - ✓ Se preparó el 100% de los reportes programados (1 reporte mensual) para la SJC sobre recuperación de gastos de defensa legal.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

- ✓ Se preparó el 100% de los reportes programados (1 reporte mensual) para la SJC sobre los desembolsos y cobranzas a prestatarios.
- ✓ Se realizó el giro del 99% (11170 giros de un total de 11307) de las obligaciones en 3 días hábiles de recibido el expediente.

- La OAJ logró un nivel de cumplimiento del 97% en la atención oportuna de las solicitudes y requerimientos de los órganos de línea y apoyo:
  - ✓ De 341 solicitudes de opiniones legales, 331 fueron atendidas en los plazos establecidos, lo que significa un 97%.
  - ✓ De 271 requerimientos de los órganos de línea y apoyo, se atendieron 265 en los plazos establecidos, o el 98% de ellos.

- La SJCI atendió el 96% de los requerimientos dentro de los plazos. Estos requerimientos fueron:
  - ✓ El 100% de los requerimientos (3312) de actualización del Portal de Transparencia.
  - ✓ El 99% de requerimientos (951 de 959) de diseño y diagramación de documentos.
  - ✓ El 99.8% de requerimientos (617 de 618) de gestión de medios audiovisuales.
  - ✓ El 86% de consultas externas atendidas (4221 de 4905 consultas recibidas).

Factores que incidieron en el cumplimiento de la actividad operativa

- **Factores positivos**
  - ✓ Distribución de requerimientos por carga de analistas y especialistas.
  - ✓ Seguimiento oportuno a los procesos consentidos por el área de fiscalización.
  - ✓ Verificación continua de vencimiento de cartas fianza.
  - ✓ Diligencia en la verificación de pagos a la SUNAT.
  - ✓ Registro de información oportuna.
  - ✓ Actualización continua de base de datos.
  - ✓ Celeridad en los giros y disminución de rechazos por CCI no registrados.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

- **Factores negativos**
  - ✓ En el caso de la atención de consultas externas, la SJCI reporta que la GDSRH, la ENAP, la GDCRSC, la GDGP, la ORH, la GPGSC, la Alta Dirección, la OGAF y el TSC no atendieron ciertas consultas o lo hicieron fuera del plazo.

AO 4.2.4 Gestión de la comunicación y fortalecimiento de la imagen institucional

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.4	Gestión de la comunicación y fortalecimiento de la imagen institucional	Número de acciones realizadas	Acción	45	38	84%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- La SJCI informó el cumplimiento de 38 acciones ejecutadas de acuerdo con el siguiente detalle:
  - ✓ Manual de Voceros de SERVIR, cuyo principal objetivo es brindar orientaciones y guías a los representantes de la institución que van a cumplir el rol de representar con su voz a la institución ante diversas audiencias, especialmente ante los medios de comunicación.
  - ✓ 6 acciones para gestionar mensajes institucionales.
  - ✓ 2 talleres para periodistas o comunicadores, en Tumbes y La libertad.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

- ✓ 2 sesiones de *media training* a voceros. Ello consiste en un entrenamiento estratégico para el fortalecimiento de las habilidades de vocería institucional de funcionarios de SERVIR, a fin de enfrentar la exposición mediática.
- ✓ 3 reportes de estrategia comunicacional.
- ✓ 12 reportes de monitoreo de medios.
- ✓ 12 reportes de medición de impactos en medios de comunicación.

AO 4.2.5 Fortalecimiento y actualización de plataformas y portales oficiales de la institución

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.5	Fortalecimiento y actualización de plataformas y portales oficiales de la institución	Número de acciones realizadas	Acción	19	19	100%

Principales logros y/o resultados de las actividades operativas (AO)

- La SJCI informó el cumplimiento de 19 acciones ejecutadas de acuerdo con el siguiente detalle:
  - ✓ 6 acciones de mejoras del portal web, entre asistencia técnica y propuestas de mejora.
  - ✓ 6 reportes sobre resultados generados por SERVIR en redes sociales y medio online.
  - ✓ 1 diagnóstico y 3 propuestas de mejora en intranet.
  - ✓ 3 propuestas de módulos para las resoluciones del TSC, GPGSC, GG y OGAF.

AO 4.2.6 Fortalecimiento del control interno de la entidad

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.6	Fortalecimiento del control interno de la entidad	Número de acciones realizadas para el fortalecimiento del control interno de la Entidad	Acción	9	9	100%

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- Con relación a esta actividad la OPP informa que se cumplió con la meta física programada al IV trimestre, reportando lo siguiente:
  - ✓ Se elaboró la propuesta de Política de Integridad y Lucha contra la Corrupción de SERVIR, presentada al Comité de Gerentes.
  - ✓ Se emitió el Informe Nº 015-2019-SERVIR/GG-OPP, sobre la retroalimentación y mejora continua del Sistema de Control Interno.
  - ✓ Se realizó la Difusión del Sistema de Control Interno en la entidad mediante remisión de material sobre el SCI, “Tips sobre Control Interno” y una publicación en el apartado de Sistema de Control Interno de la Intranet.
  - ✓ Seguimiento de la implementación de SCI en su fase de mejora continua.
  - ✓ Actividades realizadas en cumplimiento de las sugerencias efectuadas por la CGR, respecto de la evaluación de la implementación del SCI de SERVIR.
  - ✓ Se realizó el Diagnóstico de la Cultura Organizacional y la Constancia del reporte presentada en el aplicativo informático SCI.
  - ✓ Difusión del Sistema de control interno- Curso de Gestión de Riesgos para servidores de la Entidad.
  - ✓ Reporte de entregable: Plan de acción- sección de remediación (eje cultura organizacional).
  - ✓ Reporte de entregable: Plan de acción- sección medidas de control.

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

AO 4.2.7 Gestión de acciones en materia de cooperación técnica internacional y relaciones interinstitucionales

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.7	Gestión administrativa para el apoyo de las actividades del Servicio Civil	Número de acciones realizadas en temas de cooperación	Acción	17	17	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La OPP informó respecto a esta actividad que se ejecutaron 17 acciones en materia de cooperación referidas a las intervenciones realizadas sobre la gestión de convenios con instituciones nacionales y la gestión y monitoreo de convenios con instituciones extranjeras u organismos internacionales.

AO 4.2.8 Fortalecimiento del sistema administrativo de defensa judicial del Estado

Cód	Actividad Operativa	Indicador	Unidad Medida	Meta Anual	Meta Anual Ejec. 2019	% Avance Ejec. Anual
4.2.8	Fortalecimiento del sistema administrativo de defensa judicial del Estado	Porcentaje promedio de atención de apelaciones, contestaciones y casaciones dentro del plazo establecido	Porcentaje	95%	98%	100%

Principales Logros y/o Resultados de las Actividades Operativas (AO)

- La Procuraduría Pública informa que, en promedio, se presentó ante el Poder Judicial el 98% de las apelaciones, contestaciones y casaciones un día hábil antes del plazo legal:
  - ✓ 160 escritos de apelación de sentencia de un total de 160, lo cual representa el 100%.
  - ✓ 373 escritos de contestación de demanda de un total de 392, representando un 95%.
  - ✓ 282 recursos de casación de un total de 284, es decir, el 99%.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

7. Ejecución presupuestal al IV. Trimestre del año 2019

7.1 A nivel institucional

La ejecución presupuestal institucional a nivel de devengados al 4ta trimestre del año 2019 fue del 90.76%. El detalle de ejecución a nivel de órganos se detalla en el Cuadro Nº 3.

Cuadro Nº 3: Ejecución presupuestal al 4to Trimestre 2019 – Por órgano[1/]

Fuente de Financiamiento: Recursos Ordinarios

Órgano	PIM (1)	Ejecución Anual		Saldo (4) = (1) - (3)	Avance de Ejecución (%) (5) = (3) / (1)
		Compromiso (2)	Devengado (3)		
I. Órganos de Línea	**59,045,287**	**53,233,124**	**53,233,124**	**5,812,163**	**90.16%**
1.1 GDCRSC	3,430,869	2,924,578	2,924,578	506,291	85.24%
1.2 ENAP	12,289,465	11,327,196	11,327,196	962,269	92.17%
1.3 GDSRH	7,296,014	6,506,633	6,506,633	789,381	89.18%
1.4 GPGSC	2,139,294	1,694,614	1,694,614	444,680	79.21%
1.5 GDGP	27,025,532	24,192,507	24,192,507	2,833,025	89.52%
1.6 TSC	6,864,113	6,587,596	6,587,596	276,517	95.97%
II. Órganos de Dirección y Apoyo	**32,038,747**	**29,430,854**	**29,430,854**	**2,607,893**	**91.86%**
2.1 Gestión Administrativa	28,942,006	26,571,593	26,571,593	2,370,413	91.81%
2.2 Proyectos TI	3,096,741	2,859,261	2,859,261	237,480	92.33%
Total	**91,084,034**	**82,663,978**	**82,663,978**	**8,420,056**	**90.76%**

Nota: 1/ Información al 30.01.2020 obtenida del SIAF, debe tenerse en consideración que a la fecha aún no culmina el proceso de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto

Como se aprecia en el Cuadro Nº 3, los órganos y unidades orgánicas que alcanzaron un mayor nivel de ejecución del gasto a nivel de devengado son: TSC (95.97%), TI (92.33%) y ENAP (92.17%). Asimismo, el porcentaje de gastos respecto al PIM en los órganos de Dirección y Apoyo alcanzó el 91.86%.

Cuadro Nº 4: Ejecución presupuestal al 4to Trimestre 2019 – Por grupo genérico de gasto[1/]

Conceptos de Gasto	PIM (1)	Ejecución Anual		Saldo (4) = (1) - (3)	Avance de Ejecución (%) (5) = (3) / (1)
		Compromiso (2)	Devengado (3)		
5-21: Personal y Obligaciones Sociales	**30,122,889**	**26,366,477**	**26,366,477**	**3,756,412**	**87.53%**
• CAP y Ley del Servicio Civil	8,364,258	6,522,250	6,652,169	1,712,089	79.53%
• Cuerpo de Gerentes Públicos	20,411,190	18,588,165	18,509,246	1,901,944	90.68%
• Dietas	576,000	567,000	516,000	60,000	89.58%
• CTS	771,441	689,062	689,062	82,379	89.32%
5-23: Bienes y Servicios	**57,702,221**	**53,229,401**	**53,229,401**	**4,472,820**	**92.25%**
5-24: Donaciones y Transferencias	**41,331**	**41,331**	**41,331**	**0**	**100.00%**
5-25: Otros Gastos	**56,907**	**56,368**	**56,368**	**539**	**99.05%**
6-26: Adquisición de Activos No Financieros	**3,160,686**	**2,970,401**	**2,970,401**	**190,285**	**93.98%**
Total general	**91,084,034**	**82,663,978**	**82,663,978**	**8,420,056**	**90.76%**

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Wilska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Nota: 1/ Información al 30.01.2020 obtenida del SIAF, debe tenerse en consideración que a la fecha aún no culmina el proceso de Conciliación del Marco Legal del Presupuesto

De otro lado, al considerar la ejecución por grupo genérico del gasto mostrado en el Cuadro Nº 4, se puede observar que los niveles de ejecución de gasto al 4to Trimestre en la genérica de gasto "2.1 Personal y Obligaciones Sociales" fue de 87.53%; en tanto que en la genérica de gasto "2.3 Bienes y Servicios" se tiene una ejecución de 92.25%. Asimismo, en la genérica de gasto "2.5 Otros Gastos" la ejecución fue de 99.05%, y en la genérica del gasto "2.6 Adquisición de Activos No Financieros" la ejecución alcanzó el 93.98%. Se debe precisar que, debido a dificultades presentadas durante las convocatorias de los procedimientos de selección, los cronogramas de ejecución han sufrido variaciones que implica que la culminación del gasto se realice en el año 2020.

8. Conclusiones y/o recomendaciones

- El avance en la ejecución del presupuesto al 4to trimestre del año alcanzó el 90. 76% a nivel de devengados en la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios, mostrando un nivel de ejecución presupuestal dentro del promedio de las entidades públicas. No obstante, el TSC (95.97%), TI (93.33%) y ENAP (92.17%) muestran avances superiores a la ejecución presupuestal de la entidad. Asimismo, se puede observar una baja ejecución en los niveles de ejecución de la genérica de gastos de "2.1 Personal y Obligaciones Sociales" (87.53%), ello debido a la decreciente demanda de las entidades públicas respecto al Cuerpo de Gerentes Públicos, adicionalmente los concursos públicos programados en el marco de la Ley del SERVIR no llegaron a concluirse en el último trimestre del año.

- Respecto a la ejecución de las actividades operativas programadas durante el 2019, se observa un nivel de avance promedio de 86%, lo cual otorga un desempeño bueno. En cuanto al desempeño por órgano, el 83% (10 de 12 órganos) mostró un desempeño bueno o excelente durante el 2019, en relación al cumplimiento de sus metas.

- 5 actividades operativas no mostraron avance alguno. Estas actividades estuvieron referidas, principalmente, al desarrollo o mejora de herramientas informáticas. En algunos casos, los servicios están en ejecución pero al cierre del año aún no habían finalizado. En otros casos, se han tomado medidas como la inclusión de los proyectos informáticos para ser desarrollados por la fábrica de software durante el siguiente año.

- Durante el 2019 se inició con el servicio de la fábrica de software, lo cual permitiría contar con horas a disposición a ser utilizadas en el desarrollo de herramientas informáticas que necesite la entidad, de acuerdo a un orden de prelación. En este sentido, se recomienda que los órganos incluyan, en lo posible, sus proyectos informáticos dentro de aquel servicio.

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

Anexos

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

ANEXO 1

Matriz de Avance de Actividades Operativas por AEI y OEI al IV trimestre de 2019

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Acción Estratégica Institucional (AEI)	Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Programación de meta física 2019			% de ejecución de meta física 2019				Responsable
						Anual	4to Trim	Meta 4to Trim ejecutada	% Avance Anual x órgano de	Anual	% Avance 4to Trim x órgano de	4to Trim	
OEI 1: Promover un acceso equitativo al servicio civil en las entidades públicas	AEI 1.1: Instrumentos normativos del SAGRH desarrollados para las entidades públicas	1.1.1	Elaboración y aprobación de instrumentos normativos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de instrumentos normativos aprobados del SAGRH	Instrumento	5	5	3	60%	88%	60%	88%	GDCRSC
						2	2	2	100%		100%		GDSRH
						1	1	2	100%		100%		GDGP
		1.1.2	Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de documentos de trabajo elaborados sobre el SAGRH	Documento	5	5	6	100%	69%	100%	69%	GPGSC
						5	5	3	60%		60%		GDCRSC
						2	2	2	100%		100%		GDSRH
						4	4	0	0%		0%		GDGP
		1.1.3	Asistencia técnica en temas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de asistencias técnicas realizadas	Asistencia técnica	100	100	165	100%	100%	100%	100%	GDSRH
		1.1.4	Emisión de opiniones técnicas relacionadas con el SAGRH	Porcentaje de opiniones técnicas emitidas en el plazo	Porcentaje	71%	71%	97%	100%	100%	100%	100%	GPGSC
		1.1.5	Desarrollo del censo y/o diagnóstica de los gestores de las oficinas de Recursos Humanos	Número de documentos elaborados	Documento	1	1	1	100%	100%	100%	100%	GDSRH
		1.1.7	Diseño de una herramienta informática para el SAGRH	Número de herramientas informáticas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	1	100%	100%	100%	100%	GDSRH
		1.1.8	Sesiones de trabajo con jefes de oficinas de Recursos Humanos	Número de eventos	Evento	2	2	2	100%	100%	100%	100%	GDSRH
	AEI 1.2: Proyectos normativos desarrollados, que promuevan un acceso más equitativo al servicio civil, para uso de las entidades públicas	1.2.1	Elaboración de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para promover un acceso más equitativo al servicio civil - GPGSC	Número de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos elaborados	Documento	2	2	2	100%	100%	100%	100%	GPGSC
		1.2.2	Elaboración de documentos de trabajo que promuevan un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano	Número de documentos de trabajo elaborados que promueven un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano	Documento	1	1	1	100%	33%	100%	33%	GPGSC
						2	2	0	0%		0%		GDGP
	AEI 1.3: Recomendaciones por expedientes de supervisión, referidas al cumplimiento de las	1.3.1	Atención de expedientes de supervisión emitidos con recomendaciones referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH	Número de expedientes de supervisión atendidos con recomendaciones emitidas a entidades públicas	Expediente	480	480	602	100%	100%	100%	100%	GDSRH
	AEI 1.4: Recursos de apelación resueltos por el TSC, para las entidades públicas de los tres niveles de gobierno y sus servidores	1.4.1	Resolver recursos de apelación admitidos	Porcentaje de recursos de apelación admitidos y resueltos por el TSC	Porcentaje	80%	80%	95%	100%	100%	100%	100%	TSC
		1.4.2	Sistematizar las resoluciones del TSC	Número de informes de sistematizacion de resoluciones del TSC	Informe	2	2	2	100%	100%	100%	100%	TSC
		1.4.3	Emitir precedentes vinculantes de observancia obligatoria	Número de precedentes vinculantes aprobado por los vocales	Resolución	2	2	3	100%	100%	100%	100%	TSC
		1.4.4	Implementar el sistema de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC	Número de herramientas de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC	Herramienta	1	1	1	100%	100%	100%	100%	TSC
		1.4.5	Mejorar y fortalecer los Sistemas del Tribunal del Servicio Civil	Número de herramientas para mejorar y fortalecer los Sistemas del TSC	Herramienta	1	1	0	0%	0%	0%	0%	TSC
		1.4.6	Mejorar el proceso de la Línea de Producción de Microarchivos Digitales (LPMD)	Número de herramientas para mejorar el proceso de la LPMD	Herramienta	2	2	0	0%	0%	0%	0%	TSC
		1.4.7	Dictar talleres sobre funciones del TSC y requisitos de admisibilidad de los recursos de apelación	Número de talleres sobre el funcionamiento del TSC	Taller	12	12	21	100%	100%	100%	100%	TSC
	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	1.5.1	Implementación del proceso de Orientación y Soporte Legal	Porcentaje de consultas absueltas en el plazo previsto por los canales escrito y virtual sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH	Porcentaje	80%	80%	93%	100%	100%	100%	100%	GPGSC
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 desarrollados para las entidades públicas	2.1.1	Elaboración y aprobación de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para implementar la LSC	Número de instrumentos normativos aprobados	Instrumento	1	1	0	0%	50%	0%	50%	GDSRH
						1	1	1	100%		100%		GPGSC
		2.1.2	Elaboración de documentos de trabajo para la implementación de la LSC	Número de documentos de trabajo elaborados para la implementación de la Ley del Servicio Civil	Documento	4	4	4	100%	100%	100%	100%	GDSRH
						1	1	1	100%		100%		GPGSC
	AEI 2.2: Asistencia técnica para el tránsito a la Ley del Servicio Civil, brindada de manera permanente a las entidades públicas	2.2.1	Asistencia técnica para el tránsito a la LSC	Número de asistencias técnicas realizadas	Asistencia Técnica	510	510	523	100%	100%	100%	100%	GDSRH
		2.2.2	Emisión de informes técnicos relacionados a los documentos de gestión de las entidades para el tránsito a la LSC	Número de informes técnicos	Documento	74	74	135	100%	100%	100%	100%	GDSRH
		2.2.3	Diseño y/o desarrollo de una herramienta informática para la formulación del MPP y CPE de las entidades públicas	Número de herramientas informáticas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	0	0%	0%	0%	0%	GDSRH
	AEI 2.3: Incorporación a puestos directivos de manera meritocrática en las entidades públicas	2.3.1	Gestionar procesos de selección para Gerentes y/o Directivos Públicos y/o Funcionarios	Número de procesos de selección gestionados	Proceso	8	8	5	63%	63%	63%	63%	GDGP
		2.3.2	Asignación de Gerentes Públicos	Número de Gerentes Públicos asignados	Gerente Público	88	88	75	85%	85%	85%	85%	GDGP
		2.3.3	Asistencia técnica en Gestión del Rendimiento a Directivos Públicos	Número de Directivos Públicos asistidos en GdR	Directivo Público	90	90	42	47%	47%	47%	47%	GDGP
		2.3.4	Evaluación del desempeño de los Gerentes Públicos	Porcentaje de GGPP evaluados que han alcanzado el 90% de sus metas del año anterior (2018)	Porcentaje	80%	80%	78%	97%	97%	97%	97%	GDGP
		2.3.5	Monitoreo de la evaluación de desempeño de los Gerentes Públicos	Porcentaje de GGPP que cuentan con evaluación intermedia	Porcentaje	90%	90%	89%	99%	99%	99%	99%	GDGP
		2.3.6	Monitoreo de Directivos Públicos	Número de acciones de monitoreo de Directivos Públicos realizadas	Acción	2	2	0	0%	0%	0%	0%	GDGP
		2.3.7	Colaboración interinstitucional en el marco de alianzas estratégicas	Número de acciones de colaboración interinstitucional realizadas	Acción	1	1	14	100%	100%	100%	100%	GDGP
		2.3.8	Optimización de herramientas informáticas de la Gerencia Pública	Número de herramientas informáticas optimizadas	Herramienta informática	3	3	0	0%	0%	0%	0%	GDGP
		2.3.9	Defensa Legal de Gerentes Públicos	Porcentaje de solicitudes de defensa legal de Gerentes Públicos, que cumpliendo con los requisitos para el otorgamiento del beneficio, son atendidas	Porcentaje	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	GDGP
		2.3.10	Promoción de la Dirección Pública	Número de acciones de promoción de la dirección pública realizadas	Acción	1	1	1	100%	100%	100%	100%	GDGP
		2.3.11	Gestión de la Innovación y de resultados de la Dirección Pública	Número de programas de gestión de la innovación y de resultados realizadas	Acción	2	2	2	100%	100%	100%	100%	GDGP
	AEI 2.4: Modelos de Gestión de la Capacitación y Gestión del Rendimiento implementados progresivamente en las entidades públicas	2.4.1	Desarrollo de la implementación de la Gestión de la Capacitación en las entidades públicas	Número de entidades públicas que reciben asistencia técnica y seguimiento para la implementación de GdC	Entidad	120	120	760	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
		2.4.2	Desarrollo de la implementación de la Gestión del Rendimiento en las entidades públicas	Número de entidades públicas que reciben asistencia técnica y seguimiento para la implementación de GdR	Entidad	110	110	112	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
		2.4.3	Diseño y/o desarrollo de herramientas informáticas para el seguimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento y Gestión de la Capacitación	Número de herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	2	2	2	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
		2.4.4	Elaboración del Programa de formación Laboral para los servidores civiles	Número de programas de formación laboral elaborados	Programa	1	1	1	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
		2.4.5	Diagnóstico de conocimientos a un sistema administrativo o funcional del Estado	Número de diagnósticos de conocimientos	Diagnóstico	3	3	1	33%	33%	33%	33%	GDCRSC
		2.4.6	Desarrollo de las materias de capacitación transversales para el fortalecimiento del Servicio Civil	Número de matrices de materias transversales desarrolladas	Matriz de materia transversal	7	7	7	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
OEI 3: Fortalecer las capacidades de los servidores civiles de los tres niveles de gobierno	AEI 3.1: Oferta de capacitación en temas de administración y gestión pública, brindados continuamente a los servidores civiles de los tres niveles de gobierno	3.1.1	Fortalecimiento de capacidades en temas de administración y gestión pública para servidores civiles	Número de servidores civiles capacitados en temas de administración y gestión pública	Servidor civil	9200	9200	14060	100%	100%	100%	100%	ENAP
		3.1.2	Fortalecimiento de capacidades de los ORH en el SAGRH y en el tránsito a la Ley del Servicio Civil	Número de servidores civiles capacitados	Servidor Civil	2740	2740	9182	100%	100%	100%	100%	GDSRH
		3.1.3	Desarrollo de actividades de complementación académica	Número de servidores civiles participantes en actividades de complementación académica	Servidor civil	6000	6000	25191	100%	100%	100%	100%	ENAP
		3.1.4	Diseño de cursos y programas para servidores públicos y directivos en administración y gestión pública	Número de cursos y programas diseñados o actualizados en temas de administración y gestión pública	Curso	6	6	10	100%	100%	100%	100%	ENAP
		3.1.5	Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades relacionados al SAGRH y al tránsito a la Ley del Servicio Civil	Número de herramientas para desarrollo de capacidades	Herramienta	10	10	15	100%	100%	100%	100%	GDSRH
		3.1.6	Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades en los subsistemas de GDR y GDC	Número de herramientas diseñadas	Herramienta	3	3	3	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
		3.1.7	Desarrollo de publicaciones en temas de gestión pública	Número de documentos que detalla las publicaciones y/o casos de la ENAP	Documento	2	2	16	100%	100%	100%	100%	ENAP
		3.1.8	Gestión del modelo educativo de la Escuela Nacional de Administración Pública	Número de informes de resultados de gestión de las estrategias basadas en el modelo educativo de la ENAP	Informe	2	2	1	50%	50%	50%	50%	ENAP
		3.1.9	Desarrollo de acciones de soporte académico	Número de informes de avance en las acciones relacionadas al soporte tecnológico y al soporte administrativo	Informe	4	4	2	50%	50%	50%	50%	ENAP
		3.1.10	Formación de docentes en el modelo educativo de la ENAP	Número de docentes formados en el modelo educativo de la ENAP	Docente	30	30	58	100%	100%	100%	100%	ENAP
	AEI 3.2: Estudios de postgrado financiados, a través del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia" para los servidores civiles	3.2.1	Desarrollo del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia"	Número de servidores civiles beneficiarios del Programa Piloto de Crédito-Beca Reto Excelencia	Servidor civil	70	70	79	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
		3.2.2	Desarrollo de aplicativo de gestión de postulantes del Programa Reto Excelencia	Número de herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	1	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
		3.2.3	Implementación del registro de títulos, grados o estudios de posgrado obtenidos en el extranjero	Número de informes de fiscalización	Informe	2	2	2	100%	100%	100%	100%	GDCRSC
	AEI 3.3: Programas de formación directiva brindados a los directivos públicos de los tres niveles de gobierno	3.3.1	Fortalecimiento de capacidades de directivos del sector público a nivel nacional	Número de Directivos Públicos formados	Directivo	800	800	1401	100%	100%	100%	100%	ENAP
		3.3.2	Fortalecimiento de capacidades de los gerentes y/o directivos públicos	Número de gerentes y/o directivos públicos que reciben al menos una acción de fortalecimiento de capacidades	Gerente y/o Directivo Público	500	500	532	100%	100%	100%	100%	GDGP
		3.3.3	Desarrollo de espacios de formación e intercambio de experiencias	Número de acciones realizadas sobre el intercambio y difusión de experiencias	Acción	4	4	3	75%	75%	75%	75%	GDGP
OEI 4: Fortalecer la gestión institucional de SERVIR	AEI 4.1: Consolidar la implementación de la PNMGP en SERVIR, para facilitar la mejor atención a la ciudadanía	4.1.1	Mejora de la calidad de la atención al ciudadano	Número de acciones para la mejora de la calidad de atención al ciudadano	Acción	7	7	4	57%	57%	57%	57%	OGAF - SJSC
		4.1.2	Desarrollo de proyectos tecnológicos para el apoyo de los sistemas administrativos	Número de acciones de desarrollo de proyectos y/o servicios tecnológicos implementados	Acción	10	10	10	100%	100%	100%	100%	OGAF-SJTI
		4.1.3	Atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en los plazos establecidos	Porcentaje	95%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	OAJ
		4.1.4	Fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y de las compensaciones en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y compensaciones en SERVIR	Porcentaje	96%	96%	98%	100%	100%	100%	100%	ORH
		4.1.5	Fortalecimiento del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR	Porcentaje	91%	91%	88%	97%	97%	97%	97%	ORH
		4.1.6	Fortalecimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento	Porcentaje de actividades programadas en GdR que han sido ejecutadas	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ORH
		4.1.7	Fortalecimiento del subsistema de Gestión de la Capacitación en SERVIR	Porcentaje de beneficiarios en el marco del PDP	Porcentaje	70%	70%	75%	100%	100%	100%	100%	ORH
		4.1.8	Implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad	Número de acciones para implementar la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad	Acción	20	20	20	100%	100%	100%	100%	OPP
		4.1.9	Desarrollo del sistema de gestión del conocimiento e innovación	Número de acciones realizados para el desarrollo de los modelos de Gestión del Conocimiento e innovación	Acción	5	5	5	100%	100%	100%	100%	OPP
		4.1.10	Gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal de la entidad	Número de acciones realizadas para la gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal	Acción	46	46	46	100%	100%	100%	100%	OPP
	AEI 4.2: Fortalecer la gestión de los sistemas administrativos en SERVIR	4.2.1	Procesamiento de la documentación generada por SERVIR relacionada a trámite documentario y Archivo Central	Número de acciones de procesamiento de la documentación del Archivo Central, trámite documentario y mensajería	Acción	44	44	41	93%	93%	93%	93%	OGAF-SJSC
		4.2.2	Atención oportuna de de obligaciones del sistema administrativo	Número de obligaciones atendidas dentro de los plazos	Acción	64	64	64	100%	100%	100%	100%	OGAF-SJC
		4.2.3	Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos	Porcentaje de expedientes atendidos en el plazo previsto	Porcentaje	91%	91%	85%	94%	98%	94%	98%	OGAF-SJA
						98%	98%	97%	99%		99%		OGAF-SJC
						99%	99%	100%	100%		100%		OGAF-SJT
						93%	93%	97%	100%		100%		OAJ
						95%	95%	96%	100%		100%		SJCI
		4.2.4	Gestión de la comunicación y fortalecimiento de la imagen institucional	Número de acciones realizadas	Acción	45	45	38	84%	84%	84%	84%	SJCI
		4.2.5	Fortalecimiento y actualización de plataformas y canales digitales de la institución	Número de acciones realizadas	Acción	19	19	19	100%	100%	100%	100%	SJCI
		4.2.6	Fortalecimiento del control interno de la entidad	Número de acciones realizadas para el fortalecimiento del control interno de la Entidad	Acción	9	9	9	100%	100%	100%	100%	OPP
		4.2.7	Gestión de acciones en materia de cooperación técnica internacional y relaciones interinstitucionales	Número de acciones ejecutadas en materia de cooperación internacional y relaciones interinstitucionales	Acción	17	17	17	100%	100%	100%	100%	OPP
		4.2.8	Fortalecimiento del sistema administrativo de defensa judicial del Estado	Porcentaje promedio de atención de apelaciones, contestaciones y casaciones dentro del plazo establecido	Porcentaje	95%	95%	98%	100%	100%	100%	100%	PP

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

ANEXO 2
Avance de Actividades Operativas por órgano al IV Trimestre de 2019

ENAP

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
3.1.1	Fortalecimiento de capacidades en temas de administración y gestión pública para servidores civiles	Número de servidores civiles capacitados en temas de administración y gestión pública	Servidor civil	9200	9200	14060	100,00%	100,00%
3.1.3	Desarrollo de actividades de complementación académica	Número de servidores civiles participantes en actividades de complementación académica	Servidor civil	6000	6000	25191	100,00%	100,00%
3.1.4	Diseño de cursos y programas para servidores públicos y directivos en administración y gestión pública	Número de cursos y programas diseñados o actualizados en temas de administración y gestión pública	Curso	6	6	10	100,00%	100,00%
3.1.7	Desarrollo de publicaciones en temas de gestión pública	Número de documentos que detalla las publicaciones y/o casos de la ENAP	Documento	2	2	16	100,00%	100,00%
3.1.8	Gestión del modelo educativo de la Escuela Nacional de Administración Pública	Número de informes de resultados de gestión de las estrategias basadas en el modelo educativo de la ENAP	Informe	2	2	1	50,00%	50,00%
3.1.9	Desarrollo de acciones de soporte académico	Número de informes de avance en las acciones relacionadas al soporte tecnológico y al soporte administrativo	Informe	4	4	2	50,00%	50,00%
3.1.10	Formación de docentes en el modelo educativo de la ENAP	Número de docentes formados en el modelo educativo de la ENAP	Docente	30	30	58	100,00%	100,00%
3.3.1	Fortalecimiento de capacidades de directivos del sector público a nivel nacional	Número de Directivos Públicos formados	Directivo	800	800	1401	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**87,50%**	**87,50%**

GDCRSC

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
1.1.1	Elaboración y aprobación de instrumentos normativos del sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de instrumentos normativos aprobados del SAGRH	Instrumento	5	5	3	60,00%	60,00%
1.1.2	Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de documentos de trabajo elaborados sobre el SAGRH	Documento	5	5	3	60,00%	60,00%
2.4.1	Desarrollo de la implementación de la Gestión de la Capacitación en las entidades públicas	Número de entidades públicas que reciben asistencia técnica y seguimiento para la implementación de GdC	Entidad	120	120	760	100,00%	100,00%
2.4.2	Desarrollo de la implementación de la Gestión del Rendimiento en las entidades públicas	Número de entidades públicas que reciben asistencia técnica y seguimiento para la implementación de GdR	Entidad	110	110	112	100,00%	100,00%
2.4.3	Diseño y/o desarrollo de herramientas informáticas para el seguimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento y Gestión de la Capacitación	Número de herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	2	2	2	100,00%	100,00%
2.4.4	Elaboración del Programa de formación Laboral para los servidores civiles	Número de programas de formación laboral elaborados	Programa	1	1	1	100,00%	100,00%
2.4.5	Diagnóstico de conocimientos a un sistema administrativo o funcional del Estado	Número de diagnósticos de conocimientos	Diagnóstico	3	3	1	33,33%	33,33%
2.4.6	Desarrollo de las materias de capacitación transversales para el fortalecimiento del Servicio Civil	Número de matrices de materias transversales desarrolladas	Matriz de materia transversal	7	7	7	100,00%	100,00%
3.1.6	Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades en los subsistemas de GDR y GDC	Número de herramientas diseñadas	Herramienta	3	3	3	100,00%	100,00%
3.2.1	Desarrollo del Programa Piloto de Crédito-Beca "Reto Excelencia"	Número de servidores civiles beneficiarios del Programa Piloto de Crédito-Beca Reto Excelencia	Servidor civil	70	70	79	100,00%	100,00%
3.2.2	Desarrollo de aplicativo de gestión de postulantes del Programa Reto Excelencia	Número de herramientas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	1	100,00%	100,00%
3.2.3	Implementación de la validación de títulos, grados o estudios de pregrado obtenidos en el extranjero	Número de informes de fiscalización	Informe	2	2	2	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**87,78%**	**87,78%**

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Milushka FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

GDGP

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
1.1.1	Elaboración y aprobación de instrumentos normativos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de instrumentos normativos aprobados del SAGRH	Instrumento	1	1	2	100,00%	100,00%
1.1.2	Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de documentos de trabajo elaborados sobre el SAGRH	Documento	4	4	0	0,00%	0,00%
1.2.2	Elaboración de documentos de trabajo que promuevan un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano	Número de documentos de trabajo elaborados que promueven un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano	Documento	2	2	0	0,00%	0,00%
2.3.1	Gestionar procesos de selección para Gerentes y/o Directivos Públicos y/o Funcionarios	Número de procesos de selección gestionados	Proceso	8	8	5	62,50%	62,50%
2.3.2	Asignación de Gerentes Públicos	Número de Gerentes Públicos asignados	Gerente Público	88	88	75	85,23%	85,23%
2.3.3	Asistencia técnica en Gestión del Rendimiento a Directivos Públicos	Número de Directivos Públicos asistidos en GdR	Directivo Público	90	90	42	46,67%	46,67%
2.3.4	Evaluación del desempeño de los Gerentes Públicos	Porcentaje de GGPP evaluados que han alcanzado el 90% de sus metas del año anterior (2018)	Porcentaje	80%	80%	78%	96,88%	96,88%
2.3.5	Monitoreo de la evaluación de desempeño de los Gerentes Públicos	Porcentaje de GGPP que cuentan con evaluación intermedia	Porcentaje	90%	90%	89%	98,89%	98,89%
2.3.6	Monitoreo de Directivos Públicos	Número de acciones de monitoreo de Directivos Públicos realizadas	Acción	2	2	0	0,00%	0,00%
2.3.7	Colaboración interinstitucional en el marco de alianzas estratégicas	Número de acciones de colaboración interinstitucional realizadas	Acción	1	1	14	100,00%	100,00%
2.3.8	Optimización de herramientas informáticas de la Gerencia Pública	Número de herramientas informáticas optimizadas	Herramienta informática	3	3	0	0,00%	0,00%
2.3.9	Defensa Legal de Gerentes Públicos	Porcentaje de solicitudes de defensa legal de Gerentes Públicos, que cumpliendo con los requisitos para el otorgamiento del beneficio, son atendidas	Porcentaje	90%	90%	100%	100,00%	100,00%
2.3.10	Promoción de la Dirección Pública	Número de acciones de promoción de la dirección pública realizadas	Acción	1	1	1	100,00%	100,00%
2.3.11	Gestión de la Innovación y de resultados de la Dirección Pública	Número de programas de gestión de la innovación y de resultados realizadas	Acción	2	2	2	100,00%	100,00%
3.3.2	Fortalecimiento de capacidades de los gerentes y/o directivos públicos	Número de gerentes y/o directivos públicos que reciben al menos una acción de fortalecimiento de capacidades	Gerente y/o Directivo Público	500	500	532	100,00%	100,00%
3.3.3	Desarrollo de espacios de formación e intercambio de experiencias	Número de acciones realizadas sobre el intercambio y difusión de experiencias	Acción	4	4	3	75,00%	75,00%
					DESEMPEÑO		**66,57%**	**66,57%**

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

GDSRH

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
1.1.1	Elaboración y aprobación de instrumentos normativos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - GDSRH	Número de instrumentos normativos aprobados del SAGRH	Instrumento	2	2	2	100,00%	100,00%
1.1.2	Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - GDSRH	Número de documentos de trabajo elaborados sobre el SAGRH	Documento	2	2	2	100,00%	100,00%
1.1.3	Asistencia técnica en temas del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos	Número de asistencias técnicas realizadas	Asistencia técnica	100	100	165	100,00%	100,00%
1.1.5	Desarrollo del censo y/o diagnóstico de los gestores de las oficinas de Recursos Humanos	Número de documentos elaborados	Documento	1	1	1	100,00%	100,00%
1.1.7	Diseño de una herramienta informática para el SAGRH	Número de herramientas informáticas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	1	100,00%	100,00%
1.1.8	Sesiones de trabajo con jefes de oficinas de Recursos Humanos	Número de eventos	Evento	2	2	2	100,00%	100,00%
3.3.1	Atención de expedientes de supervisión emitidas con recomendaciones referidas al cumplimiento de las normas del SAGRH	Número de expedientes de supervisión atendidos con recomendaciones emitidas a entidades públicas	Expediente	480	480	602	100,00%	100,00%
2.1.1	Elaboración y aprobación de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para implementar la LSC - GDSRH	Número de instrumentos normativos aprobados	Instrumento	1	1	0	0,00%	0,00%

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

2.1.2	Elaboración de documentos de trabajo para la implementación de la LSC - GDSRH	Número de documentos elaborados	Documento	4	4	4	100,00%	100,00%
2.2.1	Asistencia técnica para el tránsito a la LSC	Número de asistencias técnicas realizadas	Asistencia Técnica	510	510	523	100,00%	100,00%
2.2.2	Emisión de informes técnicos relacionados a los documentos de gestión de las entidades para el tránsito a la LSC	Número de informes técnicos	Documento	74	74	135	100,00%	100,00%
2.2.3	Diseño y/o desarrollo de una herramienta informática para la formulación del MPP y CPE de las entidades públicas	Número de herramientas informáticas diseñadas y/o desarrolladas	Herramienta informática	1	1	0	0,00%	0,00%
3.1.2	Fortalecimiento de capacidades de las ORH en el SAGRH y en el tránsito a la Ley del Servicio Civil	Número de servidores civiles capacitados	Servidor Civil	2740	2740	9182	100,00%	100,00%
3.1.5	Diseño de herramientas para el desarrollo de capacidades relacionados al SAGRH y al tránsito a la Ley del Servicio Civil	Número de herramientas para desarrollo de capacidades	Herramienta	10	10	15	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**85,71%**	**85,71%**

GG-SJCI

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
4.2.3	Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos - SJCI	Porcentaje de requerimientos atendidos oportunamente	Porcentaje	95%	95%	96%	100,00%	100,00%
4.2.4	Gestión de la comunicación y fortalecimiento de la imagen institucional	Número de acciones realizadas	Acción	45	45	38	84,44%	84,44%
4.2.5	Fortalecimiento y actualización de plataformas y portales oficiales de la institución	Número de acciones realizadas	Acción	19	19	19	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**94,81%**	**94,81%**

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

GPGSC

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
1.1.2	Elaboración de documentos de trabajo sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - GPGSC	Número de documentos de trabajo elaborados sobre el SAGRH	Documento	5	5	6	100,00%	100,00%
1.1.4	Emisión de opiniones técnicas relacionadas con el SAGRH	Porcentaje de opiniones técnicas emitidas en el plazo	Porcentaje	71%	71%	97%	100,00%	100,00%
1.2.1	Elaboración de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para promover un acceso más equitativo al servicio civil - GPGSC	Número de propuestas de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos elaborados	Documento	2	2	2	100,00%	100,00%
1.2.2	Elaboración de documentos de trabajo que promuevan un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano - GPGSC	Número de documentos de trabajo elaborados que promueven un acceso inclusivo al servicio civil y/o mejor atención al ciudadano	Documento	1	1	1	100,00%	100,00%
1.5.1	Implementación del proceso de Orientación y Soporte Legal	Porcentaje de consultas absueltas en el plazo previsto por los canales escrito y virtual sobre el funcionamiento del servicio civil y el SAGRH	Porcentaje	80%	80%	93%	100,00%	100,00%
2.1.1	Elaboración y aprobación de lineamientos, políticas públicas o instrumentos normativos para implementar la LSC - GPGSC	Número de instrumentos normativos aprobados	Documento	1	1	1	100,00%	100,00%
2.1.2	Elaboración de documentos de trabajo para la implementación de la LSC - GPGSC	Número de documentos de trabajo elaborados para la implementación de la Ley del Servicio Civil	Documento	1	1	1	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**100,00%**	**100,00%**

OAJ

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
4.1.3	Atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en los plazos establecidos	Porcentaje	95%	95%	100%	100,00%	100,00%
4.2.3	Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos - OAJ	Porcentaje de solicitudes y requerimientos atendidos en los plazos establecidos	Porcentaje	93%	93%	97%	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**100,00%**	**100,00%**

OGAF

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Responsable	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
4.1.1	Mejora de la calidad de la atención al ciudadano	Número de acciones para la mejora de la calidad de atención al ciudadano	OGAF - SJSC	7	7	4	57,14%	57,14%
4.2.1	Desarrollo de proyectos tecnológicos para el apoyo de los sistemas administrativos	Número de acciones de desarrollo de proyectos y/o servicios tecnológicos implementados	OGAF - SJTI	10	10	10	100,00%	100,00%
	Procesamiento de la documentación generada por SERVIR relacionada a trámite documentario y Archivo Central	Número de acciones de procesamiento de la documentación del Archivo Central, trámite documentario y mensajería	OGAF-SJSC	44	44	41	93,18%	93,18%
4.2.2	Atención oportuna de de obligaciones del sistema administrativo	Número de obligaciones atendidas dentro de los plazos	OGAF-SJC	64	64	64	100,00%	100,00%
4.2.3	Atención oportuna de requerimientos para el apoyo de los sistemas administrativos	Porcentaje promedio de requerimientos atendidos en el plazo previsto	OGAF-SJA	91%	91%	85%	93,89%	93,89%
		Porcentaje de expedientes atendidos en el plazo previsto	OGAF-SJC	98%	98%	97%	98,55%	98,55%
		Porcentaje promedio de requerimientos atendidos en el plazo previsto	OGAF-SJT	99%	99%	100%	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**91,82%**	**91,82%**

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500

OPP

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
4.1.8	Implementación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad	Número de acciones para implementar la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización de la entidad	Acción	20	20	20	100,00%	100,00%
4.1.9	Desarrollo del sistema de gestión del conocimiento e innovación	Número de acciones realizadas para el desarrollo de los modelos de Gestión del Conocimiento e innovación	Acción	5	5	5	100,00%	100,00%
4.1.10	Gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal de la entidad	Número de acciones realizadas para la gestión de los procesos de planeamiento estratégico y presupuestal	Acción	46	46	46	100,00%	100,00%
4.2.6	Fortalecimiento del control interno de la entidad	Número de acciones realizadas para el fortalecimiento del control interno de la Entidad	Acción	9	9	9	100,00%	100,00%
4.2.7	Gestión de acciones en materia de cooperación técnica internacional y relaciones interinstitucionales	Número de acciones ejecutadas en materia de cooperación internacional y relaciones interinstitucionales	Acción	17	17	17	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**100,00%**	**100,00%**

ORH

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
4.1.4	Fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y de las compensaciones en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión del empleo y compensaciones en SERVIR	Porcentaje	96%	96%	98%	100,00%	100,00%
4.1.5	Fortalecimiento del subsistema de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR	Porcentaje de cumplimiento de acciones de fortalecimiento de los subsistemas de gestión de relaciones humanas y sociales en SERVIR	Porcentaje	91%	91%	88%	97,14%	97,14%
4.1.6	Fortalecimiento del subsistema de Gestión del Rendimiento	Porcentaje de actividades programadas en GdR que han sido ejecutadas	Porcentaje	100%	100%	100%	100,00%	100,00%
4.1.7	Fortalecimiento del subsistema de Gestión de la Capacitación en SERVIR	Porcentaje de beneficiarios en el marco del PDP	Porcentaje	70%	70%	75%	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**99,29%**	**99,29%**

PP

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
4.2.8	Fortalecimiento del sistema administrativo de defensa judicial del Estado	Porcentaje promedio de atención de apelaciones, constestaciones y casaciones dentro del plazo establecido	Porcentaje	95%	95%	98%	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**100,00%**	**100,00%**

Firmado digitalmente por MERCADO MARQUEZ Santiago Salvador FAU 20477906461 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:42:19-0500

TSC

Código	Actividad Operativa	Indicador de la Actividad Operativa	Unidad de medida	Meta Anual 2019	Programación 4to Trim	Ejecución 4to Trim	% Avance Ejec 4to trim	% Avance Ejec Anual
1.4.1	Resolver recursos de apelación admitidos	Porcentaje de recursos de apelación admitidos y resueltos por el TSC	Porcentaje	80%	80%	95%	100,00%	100,00%
1.4.2	Sistematizar las resoluciones del TSC	Número de informes de sistematizacion de resoluciones del TSC	Informe	2	2	2	100,00%	100,00%
1.4.3	Emitir precedentes vinculantes de observancia obligatoria	Número de precedentes vinculantes aprobado por los vocales	Resolución	2	2	3	100,00%	100,00%
1.4.4	Implementar el sistema de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC	Número de herramientas de soporte para la sistematización de las resoluciones del TSC	Herramienta	1	1	1	100,00%	100,00%
1.4.5	Mejorar y fortalecer los Sistemas del Tribunal del Servicio Civil	Número de herramientas para mejorar y fortalecer los Sistemas del TSC	Herramienta	1	1	0	0,00%	0,00%
1.4.6	Mejorar el proceso de la Línea de Producción de Microarchivos Digitales (LPMD)	Número de herramientas para mejorar el proceso de la LPMD	Herramienta	2	2	0	0,00%	0,00%
1.4.7	Dictar talleres sobre funciones del TSC y requisitos de admisibilidad de los recursos de apelación	Número de talleres sobre el funcionamiento del TSC	Taller	12	12	21	100,00%	100,00%
					DESEMPEÑO		**71,43%**	**71,43%**

Firmado digitalmente por SALAS MARQUEZ Janet Miluska FAU 20477906461 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/01/31 16:38:39-0500